

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL



MOBBING Y AUTOESTIMA

(Estudio realizado con los colaboradores de Banco Industrial, S.A. en agencias de la cabecera de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

MARIELA DENISSE OBANDO PANIAGUA
CARNET 16015-15

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

MOBBING Y AUTOESTIMA

(Estudio realizado con los colaboradores de Banco Industrial, S.A. en agencias de la cabecera de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

MARIELA DENISSE OBANDO PANIAGUA

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: MGTR. LESBIA CAROLINA ROCA RUANO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ
SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. SILVIA MARIA DEL ROSARIO FUENTES NAVARRO DE GONZÁLEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. JORGE ARMANDO PÉREZ ORELLANA

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO



| | |
|---|------------------------------------|
| DIRECTOR DE CAMPUS: | P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J. |
| SUBDIRECTORA ACADÉMICA: | MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN |
| SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: | MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ |
| SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: | MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ |
| SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL: | MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ |

Quetzaltenango, 09 de noviembre de 2020.

Ingeniera
Nivia Calderón
Subdirectora Académica
Universidad Rafael Landívar
Campus Quetzaltenango

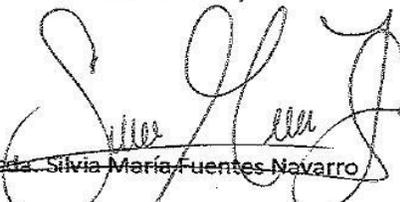
Estimada Inga. Calderón:

Por este medio hago de su conocimiento que he revisado la tesis titulada: **MOBBING Y AUTOESTIMA** (Estudio realizado con colaboradores de Banco Industrial, S.A. de Quetzaltenango, Guatemala), elaborada por la estudiante Mariela Denisse Obando Paniagua, quien se identifica con carné No. 1601515, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional; la cual considero cumple con los lineamientos requeridos por la universidad.

Por lo anteriormente expuesto emito dictamen favorable, para que dicho trabajo continúe el trámite administrativo previo a la defensa del mismo.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,



Licda. Silvia María Fuentes Navarro
Colegiado activo No. 4015



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 054302-2021

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIELA DENISSE OBANDO PANIAGUA, Carnet 16015-15 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 052943-2021 de fecha 27 de enero de 2021, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

MOBBING Y AUTOESTIMA

(Estudio realizado con los colaboradores de Banco Industrial, S.A. en agencias de la cabecera de Quetzaltenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, al día 1 del mes de febrero del año 2021.


MGTR. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

 Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

DEDICATORIA

Este esfuerzo es dedicado a mi hijo Sebastian. Quiero que creas en lo más profundo de tu corazón, que eres capaz de lograr cualquier cosa que te propongas, que nunca perderás, simplemente ganarás o aprenderás. Te amo y te amaré el resto de mi vida.

INDICE

| | Pág. |
|---|------|
| RESUMEN | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Mobbing | 6 |
| 1.1.1 Definición..... | 6 |
| 1.1.2 Identificación del mobbing..... | 7 |
| 1.1.3 Contexto del mobbing | 9 |
| 1.1.4 Fases del mobbing..... | 10 |
| 1.1.5 Instrumentos para medir el mobbing..... | 13 |
| 1.1.6 Afrontamiento actitudinal del mobbing con el uso de técnicas positivas... .. | 14 |
| 1.1.7 Mobbing y su repercusión en la autoestima de los colaboradores... .. | 16 |
| 1.2 Autoestima | 18 |
| 1.2.1 Definición..... | 18 |
| 1.2.2 La autoestima en la vida profesional... .. | 18 |
| 1.2.3 Elementos de la autoestima... .. | 21 |
| 1.2.4 Importancia de la autoestima como factor protector de los colaboradores... .. | 24 |
| 1.2.5 Características del colaborador con baja autoestima..... | 25 |
| 1.2.6 Alegría y satisfacción en el trabajo como factores de la autoestima... .. | 27 |
| 1.2.7 La autoestima como base para enfrentar el mobbing..... | 29 |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 32 |
| 2.1 Objetivos | 33 |
| 2.1.1 Objetivo general... .. | 33 |
| 2.1.2 Objetivos específicos..... | 33 |
| 2.2 Variables o elementos de estudio..... | 33 |
| 2.3 Definición de las variables... .. | 33 |
| 2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio... .. | 33 |
| 2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio... .. | 34 |
| 2.4 Alcances y límites... .. | 34 |
| 2.5 Aporte..... | 35 |
| III. MÉTODO | 36 |
| 3.1 Sujetos..... | 36 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 3.2 | Instrumento..... | 36 |
| 3.3 | Procedimiento..... | 36 |
| 3.4 | Tipo de investigación, diseño y metodología estadística | 37 |
| IV | PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 39 |
| V | DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 49 |
| VI | CONCLUSIONES..... | 53 |
| VII | RECOMENDACIONES..... | 54 |
| VIII | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 55 |
| IX | PROPUESTA..... | 59 |
| X | ANEXOS | 64 |

RESUMEN

El mobbing es un elemento que representa la violencia laboral que se manifiesta a través del abuso de poder para doblegar a otro con el uso de la fuerza psicológica y/o física y la autoestima es el juicio positivo o negativo que una persona hace de sí mismo en función de la evaluación de los pensamientos, sentimientos y experiencias, el objetivo de esta investigación será determinar el mobbing y autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

El estudio se realizó con una población de 40 colaboradores de Banco Industrial, S.A. en tres de las ocho agencias establecidas en la región de Quetzaltenango ciudad, distribuidos en las áreas de servicio al cliente, receptoría y gerencia. Los sujetos oscilan entre los 20 y 45 años de edad, hombres y mujeres, se utilizó una escala de Likert que permitió determinar el mobbing y la autoestima. Fue una investigación cuantitativa con diseño descriptivo, el procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de las proporciones.

Se determinó que ningún colaborador de Banco Industrial, S.A., ha sido víctima de mobbing, en lo que respecta a la autoestima, se sienten bien al exteriorizarla para poder cumplir los objetivos de la organización. Es recomendable evitar el mobbing mediante la evaluación de clima laboral al menos dos veces por año, para determinar que no exista ningún caso de violencia psicológica. Mantener la autoestima de los colaboradores como parte del diario vivir a través de actividades que les permitan conocerse mejor y que contribuyan a mejorarla.

Palabras clave: Mobbing, Víctima, Comunicación, Ambiente Laboral, Autoestima, Conducta, Emociones.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día un factor que aqueja el ámbito organizacional y que perjudica al colaborador se puede atribuir desde la presión que ejercen los jefes, hasta la relación que hay entre compañeros, tales como la envidia y la competencia negativa hacia un nuevo integrante o uno que no lo sea dentro de la empresa. El mobbing repercute en daños morales, psicológicos o físicos, es importante identificar estos casos dentro de las empresas, porque de manera sorprendente muchas de estas situaciones que tiene que enfrentar la víctima se quedan impunes, por este motivo es importante velar por los beneficios empresariales tales como la identificación con la empresa, la motivación y la productividad, así también desde el ente humano, como la integridad física y estabilidad emocional del colaborador, por tal razón es tan importante mantener ese equilibrio entre la percepción que se tiene de sí mismo y ese valor que se le da a las personas que se encuentran en el entorno.

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad de derechos, el ser humano es digno de manera innata sin ninguna excepción, toda persona es merecedora de respeto, y por ende también está obligada a respetar a los demás, la autoestima es ese equilibrio que se debe poseer en varias etapas de la vida, en el presente, pasado y futuro, puede crecer y fortalecerse pero también puede deteriorarse y caer de manera significativa al momento en el que se presentan casos de mobbing en la organización, el colaborador se ve asechado por otro integrante que se encuentre en el mismo entorno, se verá afectado en la parte actitudinal y profesional. Hoy en día es un tema que impacta significativamente el campo laboral, debido a la cantidad de acontecimientos y repercusiones que se pueden tener si no se implementan métodos de bienestar para los trabajadores de la empresa guatemalteca. A continuación, se expone un grupo criterios de varios autores sobre la temática a tratar:

García (2018) en la tesis titulada Mobbing y clima laboral, de la Universidad Rafael Landívar, cuyo objeto fue Determinar la manera en que el mobbing afecta el clima laboral de los colaboradores del Centro de Convenciones Gran Karmel de la ciudad de Quetzaltenango. La muestra que se utilizó fue de 50 colaboradores comprendidos entre las edades de 18 a 53 años. La investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo, se utilizó la prueba psicométrica IVANP-

PANDO (Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo) para determinar el nivel de mobbing o acoso laboral, así mismo, por medio de una escala de Likert utilizada para la medición de clima laboral; con el reflejo de los datos se concluye que el mobbing no afecta el clima laboral del Centro de Convenciones Gran Karmel, debido a que los resultados arrojados en la investigación manifiestan una adecuada comunicación y satisfacción laboral. Por lo que se recomienda realizar actividades dentro o fuera de la empresa para promover una sana convivencia entre los colaboradores y así evitar en el futuro conflictos que puedan afectar el clima laboral.

Pando, Aranda, Salazar y Torres (2016) en el artículo titulado Prevalencia de la violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica que aparece en la página electrónica Enseñanza e Investigación en Psicología Vol. 21 de los meses enero-abril, explican que las organizaciones en la actualidad presentan cambios de diversa índole y que están obligadas a transformarse, destaca la revaloración del capital humano debido a que a este factor se le atribuye la mayor ponderación, los tipos de cultura organizacional y ambiente de trabajo. Sin embargo, no significa que se haya logrado un acuerdo respecto a los principales conceptos y las técnicas de abordaje. Es importante hallar una lista de factores, tales como la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. Los sistemas organizacionales, el uso de la violencia psicológica y la aplicación de esta en la forma de acoso responden a aspectos que pueden variar de una cultura a otra, y por ello es importante un estudio de carácter transcultural y exploratorio.

Tórtola (2015) en la tesis titulada Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral, de la Universidad San Carlos de Guatemala, cuyo objetivo fue identificar los rasgos característicos de la personalidad de las víctimas de acoso laboral o mobbing, en los colaboradores de la Federación Nacional de Motociclismo de Guatemala. La muestra que se utilizó fue de 50 sujetos comprendidos entre las edades de 20 a 55 años quienes representan riesgo de mobbing o acoso laboral. La investigación fue de tipo cualitativo; se utilizaron las pruebas psicométricas IVAPT-PANDO (Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo) que detecta el porcentaje de violencia y acoso laboral del que fueron víctimas y también reconocer la tipología del acoso, El cuestionario, instrumento funcional

preparado sobre los hechos para llevar a cabo la investigación; con el reflejo de los datos se concluye que existe un porcentaje muy bajo de violencia laboral la cual pasa desapercibida, pero es un hecho real que se vive en dicha institución. Se recomienda a los jefes inmediatos que se comprometan a emprender el fomento del trabajo en equipo, tener buena comunicación, estilos de liderazgo eficaces y eficientes que busquen la mejora continua de las relaciones laborales.

Carvajal y Dávila (2013) en el artículo titulado Mobbing o acoso laboral, que aparece en la página electrónica Cuaderno de Administración (Universidad del Valle) Vol. 29 Cali de los meses enero-junio, señalan que el mobbing constituye una dificultad principal que perjudica la dignidad, genera desigualdad, discriminación, infamia y problemas, con el fin de lograr la salida del colaborador de la organización mediante procesos ilícitos que atentan contra la personalidad, integridad psíquica o física y que degradan el ambiente laboral. En otros ámbitos el acoso laboral se da por razones de género, no obstante algunas investigaciones muestran que no hay diferencia significativa, lo que sí es determinante es el acosador, ya que la mayoría de los hombres son acosados por el mismo sexo al igual que las mujeres.

Mayoral y Espluga (2010) en el artículo titulado Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización de trabajo? Dos estudios de caso, que aparece en la página electrónica Cuaderno de Relaciones Laborales Vol.28, núm.2, explican que el mobbing es un término en la literatura psicológica internacional para referirse a un acontecimiento en donde una o un grupo de personas se manifiestan de manera psicológica violenta extrema, durante más de seis meses sobre otra persona en el lugar de trabajo. En otro apartado se señala que el origen del mobbing está relacionado con la organización del trabajo y la gestión del conflicto por parte de los superiores, al asignar funciones obsoletas que perjudican la conducta del colaborador, agresiones verbales, rumores entre otros.

Desde ésta perspectiva la organización actúa a favor del acoso, sin embargo la principal causa es la relación interpersonal, se ha constatado la existencia en las empresas de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico tal, que presentan síntomas psicossomáticos y

reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral. Muchas de estas manifestaciones se ajustan a la definición de mobbing, una característica importante es la de ser un conflicto entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. En esta dinámica, el presunto acosador o acosadores se valen, de cualquier argumento o estatuto de poder, como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el puesto que ocupen en la empresa para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores.

Samayoa (2020) en el artículo titulado Autoestima Es Hablarse Con claridad A Uno Mismo que aparece en la página electrónica Revista Gerencia, del mes de enero, explica que cada persona recibe estímulos desde el nacimiento por medio de palabras y gestos enmarcados en un entorno social y cultural que valora más o menos, por ejemplo, el ser niño que el ser niña o el tener determinadas características. La autoestima se construye incluso de forma inconsciente, gracias a lo que se percibe, así como a las imágenes y pensamientos, es modificable, está conformada por tres componentes: cognitivo, conductual y afectivo, y está cruzada por realidades sociales, económicas y de género. Un elemento importante para la construcción de una autoestima saludable es empezar por estar en “quietud y en silencio” indica Dufourq, cita a Jeff Foster, una acción que parece imposible en la actualidad. Según Foster es importante estar en soledad y con uno mismo para que afloren situaciones difíciles para la persona, estar en silencio implica darse cuenta de que “no se sabe qué hacer” y es el primer paso para atreverse a sentir y para conocerse, saberse insuficiente, incapaz, incompetente o vulnerable.

Zenteno (2017) en el artículo titulado La autoestima y como mejorarla, que aparece en la página electrónica Revista Ventana Científica Vol.8, núm.13, explica como la autoestima está notablemente influida por la forma como cada persona se percibe y se valora a sí misma. En la práctica del diario vivir se encuentra presente como parte fundamental de los éxitos o fracasos, la forma en cómo se sienten las personas y como se ven respecto a sí mismos, esto afecta a todos los aspectos de la experiencia y de la vida. Esta valoración que cada uno hace de sí mismo es lo que científicamente se conoce como autoestima. El grado de autoestima que tiene una persona, indica las posibilidades que tiene de enfrentar la vida con mayor confianza y felicidad, de tratar de contagiar a las personas que le rodean, con entusiasmo y la dicha con que vive la propia vida.

Para reforzar la autoestima no basta con repetir frases que infundan ánimos, es necesario trabajar sobre los pilares fundamentales. Un cambio en uno de estos aspectos conduce a una mejora en los otros y, como resultado, aumentará la confianza en la capacidad para enfrentarse a los desafíos, de esta forma el ser humano se siente mejor consigo mismo.

Rodas (2013) en la tesis titulada *Relación entre autoestima y compromiso*, de la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo fue establecer si existe relación entre autoestima y compromiso organizacional en docentes de una institución educativa. La muestra que se utilizó fue de 30 sujetos comprendidos entre las edades de 19 a 50 años. La investigación fue de tipo correlacional, no experimental transaccional; se utilizaron dos escalas para medición de autoestima y compromiso organizacional, con el reflejo de los datos se concluye que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre autoestima y compromiso organizacional en los docentes, debido a que la correlación entre estas dos variables es de 0.184, la misma para ser significativa a un nivel de 0.05, con una muestra de 30 sujetos, debió ser igual o mayor de 0.361. Así mismo se recomienda a la empresa implementar talleres de autoestima y cursos de desarrollo humano para los colaboradores, con la finalidad de sostener y fortalecer niveles altos de autoestima que les permita desarrollarse y sentirse satisfechos tanto en el ámbito personal como profesional.

Torres (2011) en la tesis titulada *Relación entre autoestima y desempeño laboral*, de la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo fue determinar si existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el nivel de autoestima y el desempeño laboral del personal de una institución educativa de la ciudad capital de Guatemala. La muestra que se utilizó fue de 42 sujetos comprendidos entre las edades de 18 y 55 años. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional; se utilizó el test de autoestima obtenido y adaptado del libro “Cómo desarrollar la autoestima, Guía para lograr el éxito personal”, elaborado por Connie D. Palladino (1992) que mide la autoestima y la relaciona con los sentimientos de éxito; con el reflejo de los datos se concluye que entre autoestima y desempeño laboral hay una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05, lo cual menciona el objetivo general de la investigación. Respecto a este punto, puede observarse que dicha afirmación está comprobada para el total de la muestra y para la muestra de niñeras. Por lo tanto se recomienda desarrollar programas de capacitación

sobre la importancia de la autoestima, con el fin de aumentarla en todo el personal, ya que se ha observado que esto puede mejorar el desempeño de los colaboradores, sobre todo tomar en cuenta que el grupo de niñeras es el más alto en este sentido.

Alcides y Puentes (2010) en el artículo titulado Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral que aparece en la página electrónica *Diversitas: Perspectivas en Psicología* Vol. 6, núm. 1, explican que los cambios que presenta la víctima de acoso laboral, en la personalidad, desencadenan factores psicológicos y repercusiones físicas individuales que la persona toma como intentos vanos de solución en el medio laboral donde es hostigado, complica el estado de ánimo, cognitivo, físico y contextual; lo que repercute en el deterioro de la salud mental y física, síntomas que son evidentes en los cambios bruscos de personalidad que presenta el individuo, la víctima de acoso laboral se deteriora en el ámbito profesional y psíquico hasta perder la capacidad de autoestima, luego cae en la depresión, enfermedades psicosomáticas, insomnio, alcoholismo e incluso, el suicidio. Por otra parte la autoestima positiva facilita una mejor percepción de la realidad y optimiza la comunicación interpersonal, ayuda a tolerar mejor el estrés, la incertidumbre y a vivir los procesos de cambio. Es un factor necesario que puede realizar la víctima del acoso laboral.

1.1 Mobbing

1.1.1 Definición

Olmedo, Zamora y Pereira (2012) definen el mobbing como un término que no es nuevo en el campo laboral y que también se denomina acoso moral, psicológico o institucional en el trabajo y hostigamiento o psicoterror laboral, que se ejerce sobre el colaborador, en el que se crea una persecución continua, que afecta la dignidad personal y que está vinculada con el desempeño de las funciones, es una acción solapada, incluso de la propia organización hacia los trabajadores, al ignorar la productividad, la satisfacción y las expectativas que tengan cada uno de éstos.

1.1.2 Identificación del mobbing

Arciniega (2013) establece que la identificación del mobbing se da mediante el desarrollo de un fenómeno en forma de violencia hacia el colaborador, también tiene origen en la propia organización laboral, la presencia del mismo se vincula con el incremento de inseguridad en el clima laboral, excesiva carga de trabajo o reducciones de costos, todas ellas conllevan a que el colaborador se sienta más inestable, este sistema contribuye al desarrollo del mobbing, se reconoce particularmente la agresión hacia la víctima desde el factor empresarial y también ofrece criterios de identificación particulares, los comportamientos para establecer si se encuentra en un caso de mobbing son los siguientes:

- a) Existencia de una o más de las conductas de hostigamiento que se pueden reconocer como parte de mobbing.
- b) Existencia de un elemento de temporalidad y habitualidad, el acoso se debe de ejercer por un tiempo prolongado y persistente, debido a que una conducta puede ser leve y pasajera, mientras que si es constante puede convertirse en una gravedad notoria, de este modo este tipo de actitud puede ser causa de hostigamiento.
- c) La intencionalidad con la que se dirige la persona para dañar, perjudicar, castigar con el fin de afectar psicológicamente al colaborador para lograr la exclusión o expulsión del mismo.
- d) El lugar de trabajo y la relación laboral por medio de los compañeros de trabajo, ya sea del mismo nivel jerárquico que la persona agredida (agresión horizontal) o de nivel superior (agresión vertical) o inferior. Los acosadores disponen de una situación de poder sobre la víctima, a esto se le denomina asimetría de poderes.

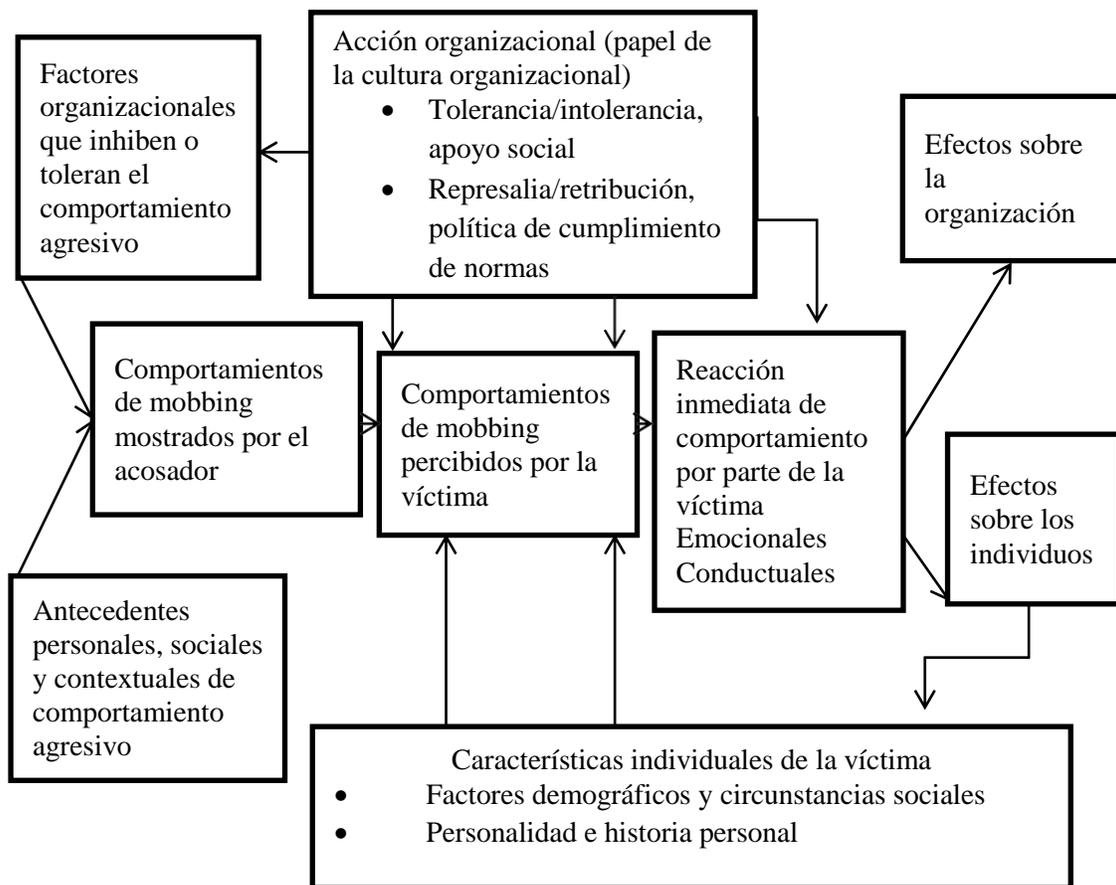
La concurrencia y la identificación de éstos incisos acreditan la existencia de un colaborador que es víctima de mobbing, por lo tanto es importante elaborar un diagnóstico sobre este tipo de maltrato y tomar en cuenta que éste término no puede ser utilizado para cualquier tipo de conflicto dentro de la empresa, ya que se debe cumplir con esta serie de conductas para que se pueda determinar un caso de mobbing, así mismo el uso incorrecto de este término puede

perjudicar a las verdaderas víctimas de mobbing ya que se puede dar a entender que es un proceso sin valor para la empresa y posteriormente disminuye el desenvolvimiento del colaborador.

Es importante resaltar que la identificación de estas conductas pueden detener y evitar consecuencias que repercutan en la vida personal y profesional del colaborador, la tabla No. 1 considera y muestra los factores culturales y socioeconómicos que se ven involucrados en la identificación del mobbing, aquí se establecen rasgos de personalidad que tiene el acosador, contexto en donde se ha desarrollado, la forma de relacionarse y la manera de socializar con los demás, de esta manera se podrá identificar el mobbing tanto para la víctima como para la empresa y para el resto de colaboradores.

Tabla núm. 1

Factores culturales y socioeconómicos



Fuente: Arciniega (2013) Subculturas organizacionales: Mobbing y contexto organizacional

Cabe resaltar que si no se conocen las características que utiliza el acosador para hostigar a la víctima, no se puede denotar que existe un caso de mobbing, no se puede identificar como es el modo de operación y la manera en la que se conduce según los factores establecidos anteriormente, las áreas encargadas del talento humano deben de estar preparadas para reconocer estos aspectos ante cualquier acontecimiento.

1.1.3 Contexto del mobbing

Pörhölä y Kinney (2010) establecen que el ser humano siempre busca la aceptación entre la misma especie, busca tener igualdad y los mismos derechos, para desarrollar una autoestima estable, buena reputación y habilidades interpersonales, también es parte de la naturalidad de la persona el sentido de pertenecer a un grupo, que busca protección y por ende encuentra el sentido de pertenencia. En la infancia la familia es el primer grupo a donde se pertenece, posteriormente las amistades que se hacen en los centros educativos, después se busca ser miembro de un grupo en el ámbito laboral y hoy en día es más notorio que cualquier persona sin importar el género ni la edad busca ser miembro de las redes sociales, éste tipo de grupos causan cada vez mayor impacto, ya que limitan las relaciones sociales presenciales.

La necesidad de pertenecer a grupos sociales contribuye inevitablemente a formar vínculos con otras personas y de mantener una conexión emocional que permita crear relaciones de amistad y aportar en el día a día a ser mejores personas y convertirse en compañeros sociales, la naturaleza de tales relaciones son las que definirán la evolución que se tenga dentro de ellas, al convertirse en personas triunfadoras o simplemente las llevarán a la derrota. El hecho de sentirse bien consigo mismo aporta hacia el éxito individual, sin embargo más allá de las personas que hacen mejor a otras, también existen las que deciden hacer daño, en este aspecto se convierte en todo lo contrario, la persona no quiere pertenecer a un grupo por miedo a obtener respuestas negativas.

El mobbing “es un problema social extendido y omnipresente que puede impedir que los individuos se conviertan en miembros aceptados y con iguales derechos en los grupos y en las comunidades sociales en los que necesitan o desean integrarse”. Los acosadores utilizan la fuerza

social para coaccionar e intimidar a la víctima, con el fin de hostigar y que hagan cosas en contra de la propia voluntad, se enfocan en que la víctima pierda la conciencia de sí misma y se convierta en una persona negativa y aislada. El mobbing específicamente se da en contexto organizacional, como consecuencia a ello se obtiene repudio social, depresión e impide poder establecer nuevas relaciones, incluso para poder acceder a la tecnología que hoy por hoy conecta a los individuos y que también puede ser un contexto de mobbing.

Este es un gran problema social y mundial, que es necesario estudiar y analizar para tener una mejor perspectiva de vida, de modo que se puedan aportar nuevos programas de prevención para desarrollar técnicas de tratamiento en el que el colaborador no experimente éste suceso amargo y que ninguna persona quisiera experimentar en el contexto laboral, así mismo se cuenta con las herramientas para poder detectarlo, detenerlo, saber cómo afrontarlo y denunciarlo para evitar que afecte el resto de la vida. Este contexto debe ser fuertemente analizado y tomado en cuenta para lograr la erradicación, en todo tipo de empresas dentro y fuera de las fronteras guatemaltecas.

Las reglas, políticas, manuales y demás le explican al colaborador como debe de comportarse en el contexto laboral y en otros contextos, sin embargo siempre hay personas que les gusta romperlas e ir en contra de los reglamentos internos, este tipo de actitudes son las que hacen que se le dé lugar al acosador a incumplir las normas y saltar autoridad, por lo tanto el mobbing puede surgir de estas relaciones sociales y de los grupos que se crean a lo largo de la vida laboral, por consiguiente el mobbing se da en cualquier contexto grupal y que manifiesta fuertes efectos en el desempeño laboral de cada día, el factor comunicación es de suma importancia ya que permitirá interpretar la perspectiva y la propia naturaleza del mobbing.

1.1.4 Fases del mobbing

Rodríguez, Domínguez y Osona (2013) establecen que las fases del mobbing comienzan propiamente con un conflicto sin justificación, que causa aspectos negativos en el ambiente, que crea un clima laboral pesado y hostil, por lo que se establecen las siguientes fases:

- a) Fase de conflicto inicial: el conflicto es propio de cualquier organización, en todos los lugares siempre hay problemas o “roces”, debido a que cada individuo cuenta con una personalidad diferente y cada uno posee distintas maneras de ver las situaciones, no obstante todos tienen que trabajar en conjunto cuando se trata de trabajo, debido a que tienen que cumplir los objetivos y metas de la empresa. Desde el punto de vista normal todos solucionan los inconvenientes de manera sencilla, cuando se habla de mobbing, el problema no se resuelve y crea un ambiente cargado en unos casos es un malentendido o simplemente no existe una verdadera dificultad, pero la intención del acosador es enredar la situación y no resolver de manera consciente, de tal manera que se hace notoria la actitud perversa y exagerada, que se sale de contexto y busca quien será el que llevará el peso de las malas intenciones.

- b) Fase de mobbing: aquí comienza el mobbing propiamente, el acosador ataca de manera psicológica al objetivo, para llevar a cabo tal acontecimiento utiliza el desprestigio en los distintos ámbitos donde se desarrolla el acosado, lo limita y lo excluye de las áreas laborales y en extremo acude a la agresión física, éstos comportamientos no terminan tan fácil, en algunos casos no culminan en la siguiente fase sino hasta lograr la salida del colaborador de la empresa.

- c) Fase de intervención de la empresa: el problema se convierte cada vez en algo más grave, se riega a todos los departamentos que la conforman, cuando llega a este punto la “culpa” recae sobre el acosado, ya que el acosador ejerce presión contra él a manera de manipulación, intimida a la presa a través de maledicencia y chismes, busca la manera de buscar tensión en él y le hace saber que las tareas las realiza de manera incorrecta, lo hace responsable de las cosas que puedan salir mal. En este nivel del problema suelen intervenir los superiores, en la mayoría de casos el problema se torna embarazoso. A partir de esto ya se identificó la veracidad del acosado y comienza a equivocarse debido a la presión emocional que siente y a la inseguridad que le crea la situación. El acosado se siente solo, sin nadie con quien contar o poder desahogarse, se expande negativamente la situación hacia el resto de colaboradores y llegan a pensar que la actitud no es tolerante, que las cosas pasan por algo y que posiblemente no sea un elemento que necesite la empresa por ser incompetente.

- d) Fase de relaciones personales fuera del contexto organizacional: se tornan débiles y destructivas, la primera fuente de ayuda para el acosado es la familia y algunos amigos, el acosado comienza a darle vueltas al sentimiento de culpa, y pensar qué pudo haber hecho para sufrir mobbing. En este punto las personas en las que confió suelen sentirse aburridas al escuchar las mismas quejas, por lo que el apoyo que consiguió en ese momento, tiende a desaparecer, además que puede llegar a caer mal a los demás por el estado depresivo, este estado no permite que tenga una vida normal, presenta poca motivación y desinterés, “en los casos más extremos se habla de verdaderos muertos en vida”.
- e) Fase de marginación o exclusión de la vida laboral (bajas laborales, rotación): el problema se ha vuelto tan grave que el acosado comienza a padecer de la salud, presenta cansancio, pesadez al realizar las actividades, el resto de compañeros pueden distanciarlo de las actividades y negarse a proporcionar herramientas para que pueda ejecutar las labores, de este modo tiende a presentar baja productividad lo que conlleva a tener llamadas de atención por escrito, suspensiones sin goce de salario u otras medidas de corrección para hacer bien las tareas. Se puede dar el caso de cambiarlo de puesto (rotación interna) o un cambio de empresa (rotación externa) y en última instancia, triste pero cierto se despiden a la persona.

Es importante recalcar que el mobbing siempre inicia sin fundamento y sin motivo, sin embargo se le puede poner fin en la primera fase, principalmente si la víctima es capaz de reconocer lo que acontece, ya que en algunos casos se desconoce de la existencia de este tema y lo toman como “normal” por ser un nuevo colaborador, le colocan sobre nombres como los bautizos, o la iniciación de un nuevo integrante en la empresa, seguidamente dependerá de la comunicación y confianza que se tenga con el jefe inmediato, así como de la correcta conducción del caso y del profesionalismo que se tenga para poder percibir, identificar, analizar y tomar una decisión si es necesario, previo a que se descontrole la situación y termine por llegar a la última fase, que en algunos casos puede ser lamentable.

1.1.5 Instrumentos para medir el mobbing

Camacho (2018) menciona que numerosos autores han desarrollado técnicas, cualitativas y cuantitativas para, analizar y medir el mobbing, algunas investigaciones se han realizado principalmente a través de casos clínicos y se centraron en la descripción de los hechos y las consecuencias, entre ellas se utilizó la entrevista de forma individual y de manera grupal así como los siguientes instrumentos:

- a) **Cuestionario:** se utiliza en estudios psicológicos dentro de las empresas, en la forma más simple, el cuestionario puede incluir una sola pregunta en la que se pide a la persona que transmita de manera negativa o positiva si ha sido víctima del mobbing. Algunos evaluadores conceptualizan la definición del mobbing para que los colaboradores comprendan de mejor manera a que se refiere, también se pide que describan a detalle si han sufrido un acontecimiento de éste tipo. Los resultados de cada instrumento será de diagnóstico subjetivo, de la misma manera puede ir acompañado de una serie de ítems que se denomina operativo consistente ya que el colaborador debe de elegir una de las características de mobbing que se le presenta y que indique la frecuencia con las que ha sufrido durante un tiempo establecido, de esta manera se podrá determinar si el colaborador ha sido víctima de mobbing, ésta evaluación permite conocer cómo se encuentra la persona sin tener que exponerlo.
- b) **Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT):** es un cuestionario escalar auto administrado que objetiva y valora 60 diferentes estrategias de acoso psicológico, derivado del LIPT original dicotómico de 45 ítems de Leymann.
- c) **Negative Acts Questionnaire (NAQ):** mide el acoso desde la perspectiva de las víctimas. La NAQ consta inicialmente de 29 ítems, aunque posteriormente se desarrolló la siguiente adaptación de la misma: NAQ-RE compuesta de 22 ítems, constituida por un total de 14 ítems, están codificados en una escala tipo Likert de cinco alternativas de respuesta (1: nunca, 2: de vez en cuando, 3: mensualmente, 4: semanalmente y 5: diariamente).
- d) **Generalized Workplace Harassment Questionnaire (GWHQ):** cuestionario de acoso laboral generalizado, un instrumento de 29 ítems desarrollado para evaluar las experiencias de acoso

en el trabajo en cinco dominios conceptuales: agresión verbal, falta de respeto, aislamiento / exclusión, amenazas / sobornos y agresión física.

- e) Escala Cisneros: Cuestionario individual sobre psicoterror, negación y rechazo en las organizaciones sociales, este instrumento se utiliza para analizar el estado de violencia en el ámbito laboral de la empresa, esta es la primera prueba creada en idioma castellano, ha sido empleada en análisis de la incidencia de mobbing en España en el entorno organizacional, es una de las escalas más reconocidas.

También se menciona, Workplace Incivility, Bergen Bullying Index y Uncivil Workplace Behaviour Questionnaire (UWBQ), escala reducida de Van Dick y Wagner, todos estos instrumentos están diseñados para evaluar el mobbing desde distintos indicadores, cabe mencionar que los más utilizados son el LIPT y el NAQ, ya que se han adaptado y traducido a distintos idiomas, los métodos de medición de mobbing varían y se puede utilizar el que se acople mejor a las exigencias y sistemas organizacionales, para poder brindar un mejor diagnóstico es necesario conocer a detalle que es lo que se desea evaluar, estos procesos son muy importantes ya que a través de ellos se pueden evitar muchos casos desastrosos, puede tener consecuencias significativas para el acosador y peor aún para la víctima.

1.1.6 Afrontamiento actitudinal del mobbing con el uso de técnicas positivas

Rodríguez, Domínguez y Osona (2013) determinan que existen dos aspectos de suma importancia para afrontar el mobbing a través de la actitud, ya que esta depende de las emociones y la relajación, esta última forma parte de la activación del organismo físico o mental, por lo que se recomienda usar técnicas positivas al momento de encontrarse en una situación de intranquilidad y ambiente negativo, ya que si el colaborador se mantiene con ésta postura se pueden derivar consecuencias graves, por otro lado las emociones son la esencia de la vida del ser humano y están presentes en todos los aspectos del diario vivir, por lo tanto requieren de atención. Todas las emociones son adaptativas y necesarias en la vida de una persona por lo tanto hay que saber controlarlas y encaminarlas, de esta manera se detallan varias técnicas positivas

que se pueden utilizar para poder enfrentar el mobbing:

- a) Técnica de relajación: el estar y sentirse bien es un elemento necesario para todo ser humano, pero no fácilmente se puede mantener, ya que la dedicación personal se queda en segundo plano debido a que la vida juega un papel acelerado y no se toma el tiempo de dedicación para estar bien. La relajación es una reducción de la tensión del cuerpo, implica reposar, abandonar y renunciar a ciertas emociones que acarrearán situaciones desagradables y negativas, la relajación se ha denominado en la psicología como una “aspirina” ya que se utiliza como base para muchas terapias psicológicas, para temas de ansiedad y estrés que pueden presentarse a consecuencia de mobbing.

- b) Técnica de respiración: las personas que sufren de mobbing, muestran ansiedad con frecuencia, en los que se denota la confusión, el miedo, así como pensamientos negativos, por lo que difícilmente pueden conducir una conducta normal ante el futuro, en muchos casos esas situaciones provocan notablemente el desgaste físico y psicológico de la víctima, ante estos sucesos se recomienda tomar en cuenta los siguientes pasos: respirar de manera lenta y pausada, elegir un lugar tranquilo, sin interrupciones, música instrumental, acostarse y ver hacia arriba, Se debe hacer despacio y tranquilo, dos o tres veces al día, colocar la mano izquierda sobre el vientre, debajo del ombligo y la derecha sobre el estómago, tomar aire por la nariz, sentir que se llena el vientre, el estómago y por último los pulmones. Contar hasta tres lentamente, con el aire retraído en los pulmones, expulsar el aire lentamente por la boca, repetir tres veces al día, introducir ésta técnica en cualquier situación que demande tensión y malestar.

- c) Técnica de Yoga: de cualquier manera cualquier técnica que se utilice para llegar a la relajación va a ser útil en el empeño de contrarrestar los efectos psicosomáticos y pensamientos que provoca el mobbing, no importa la elección que se tenga, todas contribuyen a precaver los estados negativos y cada persona puede elegir cuál será la apropiada para ella, un ejercicio puede ser unir las yemas de los dedos, apretar un puño o movimientos que no sean tan notorios, y que puedan llevar a la persona de manera automática a un estado de relajación más rápida, el uso continuo contribuye a mantener una conducta tranquila ante un acosador.

- d) Técnica para el manejo de emociones: las emociones están dirigidas a evolucionar a lo largo de la vida del ser humano, cualquiera que sea el contexto, forman parte de la esencia de la persona por lo que la valoración es importante. El problema puede surgir cuando una emoción negativa acapara el control de un acontecimiento en el contexto laboral, ya que las mismas son impulsivas y automáticas, sin embargo se pueden detener e incluso ponerles fin mediante la identificación previa, si es positiva o negativa, las emociones se generan a causa de un estímulo externo o por un pensamiento interno, que llevan a la persona a acumular ciertas respuestas entre conexiones mentales y respuestas físicas, por lo que el manejo de las mismas es una de las técnicas actitudinales más importantes para afrontar el mobbing.

Estas técnicas tienen un común denominador y es que están encaminadas a afrontar un caso de mobbing, ya que para la víctima genera cuadros emocionales negativos de manera frecuente y constante, genera enojo contra cualquier situación, deseos negativos o incluso deseos de venganza contra el acosador, lo único que causará al adoptar esta actitud es contraer una enfermedad física debido a que este desgaste emocional está ligado a la baja en defensas naturales, el mobbing puede provocar a la víctima estados cambiantes en el estado de salud, por lo que se aconseja tomar en cuenta cualquiera de las técnicas que se adapten al estilo de vida que se tenga y tratar de combinarlos con actividades físicas, recreativas o ejercer un deporte.

1.1.7 Mobbing y su repercusión en la autoestima de los colaboradores

Galdós y Utrilla (2013) establecen que la víctima de mobbing padece una variedad de síntomas que van de la mano con la autoestima, debido a que se denigra por la constante presencia de temor, sentimientos de intimidación, aislamiento y miedo, por lo general pierde el sentimiento de reconocimiento propio, en lo que se refiere a la ejecución de las funciones presenta una baja considerable, la empresa se encontrará con colaboradores desmotivados, e interfiere en las relaciones interpersonales, por ende se presentará poca productividad, baja en ganancias, afectaciones para el talento humano en general y por lo tanto la deserción de la persona que sufre de mobbing, por lo que resulta un conflicto psicológico que daña severamente la autoestima del colaborador, se detalla a continuación como puede repercutir en la misma:

- a) Baja autoestima: la víctima pierde por completo el valor de sí mismo, busca aprobación, reconocimiento de los demás y tiene problemas para poder mostrarse tal y como es, no se expresa con libertad por temor a ser criticado o avergonzado y no sabe cómo afrontar las situaciones que se le presenten en el desempeño de las labores.

- b) Paranoia: puede desarrollarse depende al daño causado, el colaborador puede adquirir durante el desarrollo la susceptibilidad y excitabilidad, una característica principal que es la transformación del amor en odio y de los sentimientos cariñosos en desfavorables, ante estos puntos la autoestima del colaborador pierde valor.

- c) Neurosis traumática: la angustia constituye un estado fundamental, la autoestima se ve dañada ya que la víctima siempre se encuentra con sensación de peligro y lista para actuar ante una amenaza, el susto se refiere al ataque de manera sorpresiva y del que no se tiene una preparación previa, entre la neurosis traumática hay algo que puede llegar a compensarlo puesto que las imágenes son relacionadas a los sucesos acontecidos, mientras duerme la persona quién sufrió la situación, haciéndolo despertar con nuevos sobresaltos, es una prueba bastante notoria del nivel de mal trato que pudo haber pasado la víctima de mobbing.

- d) Agresividad: la víctima no puede transmitir emociones y sentimientos, es poco comunicativa y puede agredirse psicológicamente y físicamente, al sentir sentimientos de culpa por permitir los ataques del acosador y no haberle puesto fin, la autoestima se desvalora por completo atribuyéndole la ausencia de fortaleza para enfrentarlo, es indudable la gravedad de daños y repercusiones que afectan y cómo puede llegar a destruir la vida en general de la víctima.

Es notable que las repercusiones del mobbing se puedan ver reflejadas en varios aspectos, en el que cada uno de ellos mata las expectativas de la víctima, la autoestima baja, o puede llegar al extremo de presentar trastornos de ansiedad y tienen vulnerabilidad a caer en depresión más fácil, la autoestima deteriorada a causa del mobbing puede incluso llegar al extremo de un suicidio si las circunstancias en las que se ve envuelta la víctima son tan fuertes y no se pueden manejar, por lo tanto causan sentimientos de culpa y negativos, la intranquilidad y el temor ante cualquier contexto en donde se encuentre aumenta cada vez, incluso al encontrarse fuera de las

instalaciones de la empresa, en consecuencia de los puntos en referencia anteriormente descritos.

1.2 Autoestima

1.2.1 Definición

Rojas (2010) define la autoestima como un sentimiento agradable y total que el ser humano posee de sí mismo, éste mismo comprende desde la afectación propia hasta la unión integral de cada aspecto de la vida, como las relaciones con los demás, la apariencia física, el carácter y la capacidad intelectual, los logros que el individuo posee y la alegría en general que se hace presente en el día a día, el sentido de satisfacción por los logros y lo útil que le sea a la sociedad.

1.2.2 La autoestima en la vida profesional

Crosera (2017) establece que el ser humano es capaz de obtener logros a través de la perseverancia y la motivación, la autoestima es de suma importancia para sentirse bien consigo mismo y con todos los que lo rodean, está relacionado con la manera de pensar, el deseo y los objetivos en la vida, es indispensable para cualquier profesión, sin importar la complejidad que se requiera en la ejecución del puesto, ya que permite mantener buenas relaciones laborales, emocionales y afectivas, es la muestra principal que la persona se quiere, por lo tanto podrá percibir cualquier amenaza que quiera interferir en la propia tranquilidad o la existencia de alguna conducta negativa por parte de cualquier compañero de trabajo, si en caso hubiese, el jefe inmediato será quien tenga que intervenir de la manera más profesional posible.

Un colaborador se tiene que presentar en condiciones positivas, es decir sintiéndose competente. Sin embargo también se pueden presentar pensamientos negativos como estos: “dentro de poco me voy”, “bueno, es mejor que nada”, “al menos tengo otras cosas que me hacen sentir mejor”, “comienzo con esto, pero ya tengo en la cabeza lo que quiero”, se puede notar que es un pensamiento pernicioso y que causará resistencia del colaborador ante cualquier cambio, ya sea de procesos, puestos o políticas de la empresa. Este tipo de colaborador se verá obligado a

trabajar en la autoestima, pues al momento de que se retire de la organización por el motivo que sea, tendrá que mantener estabilidad en caso de que encuentre otro trabajo.

Es importante esclarecer que en las relaciones profesionales se tienen que cumplir con exigencias para aprender y mantener la autoestima activa en la ejecución de nuevas tareas, traslados y capacidades para relacionarse con el grupo de colaboradores, a continuación se detallan ciertos requerimientos necesarios sobre la intervención de la autoestima en la vida profesional del colaborador:

- a) Tener claridad en los objetivos y realización profesional: la autoestima deriva de la claridad y la captación que se tenga de las capacidades propias y profesionales, sobre el cumplimiento de las metas que se tienen establecidas. El colaborador que no tiene claro el objetivo se encontrará extraviado en medio del camino, en este momento la persona siente depresión y menosprecio por no saber a dónde ir. Lo principal es tener claro el punto a donde se quiere llegar y saber identificar si es bueno ya que de esto dependerá si se puede transformar en un comportamiento y el impacto que tendrá al momento de cumplirlo.
- b) Tener éxito: si la autoestima se puede medir por la cantidad de éxito que se tiene, cabe resaltar que la perseverancia es un elemento fundamental para poder lograrla. El éxito es el resultado del mecanismo que se pone en práctica, y no se refiere al sentido económico sino principalmente al sentido de ser constante y permanente, los frutos de estos últimos dos componentes darán un giro enriquecedor a la persona. Es importante mencionar que los objetivos a establecer deben ser alcanzables, de lo contrario lo único que traerá en consecuencia es la frustración y estrés de no haber podido lograr lo que se pretendía.
- c) Quererse y ser querido: el conocimiento y experiencia que se tenga en cada profesión es sinónimo de respeto y valoración, desde el carpintero, mecánico, abogado, médico, asistente entre otros, tienen la particularidad de que lograron adquirir una habilidad mediante la permanencia y determinación. El mayor valor que tiene una persona en el ámbito profesional es el respeto, la justicia y la aceptación por los demás, sin embargo hoy en día “Autoestimarse” es parte de la profesionalidad de una persona, conocer cuáles son las competencias que lo identifican y que lo diferencian de otras personas que tengan la misma

facultad en conocimiento y de otras profesiones, se puede determinar que la estima vale desde lo que se tiene hasta lo que se conceda a otros.

- d) Construir la autoestima: también se puede aprender a querer, el aprendizaje permite desarrollar, interiorizar una información y convertirla en algo útil para la vida, todos estos beneficios armonizan la vida de un profesional y desarrollan un bienestar que permiten adaptarse a cambios pero también que otras personas se adapten y lleven el mismo ritmo. No es necesario perder el valor propio para ponerse al servicio de los demás, la estima es un factor importante para lograr el éxito. Todas las cosas que se hagan deben de realizarse bien por respeto hacia el otro, cualquier actividad que se encomiende también tiene que hacerse de la mejor manera, colaborar de manera profesional y correcta, la suma de estos aspectos deberían obligar a los demás a conceder estima, sí no se reconoce habrá que analizar cómo se trabaja sin perder el objetivo.

- e) El tiempo en la estima: la construcción de la autoestima debe partir del sentimiento que se tiene de sí mismo, hay que recordar que las cosas que han pasado no garantizan los acontecimientos que sucederán, no tiene sentido trasladar el pasado al presente, ya que lo único que acarreará es angustia, malestar y los inconvenientes que no se solucionan en el momento. No es bueno hacer proyectos después de un mal momento, ni mucho menos pensar en el “si hubiera” pertenece al pasado, y no se puede cambiar, para la autoestima solo existe el tiempo presente.

Estas exigencias son importantes para otorgarle el lugar que merece la autoestima en la vida profesional del colaborador, ya que permite mantener una conducta que se dirija al logro de los propios objetivos, cumplimiento de metas y construcción de la percepción propia, mejorará la apertura hacia otros profesionales con los mismos o con otros conocimientos, así mismo podrá ser una persona segura y confiada al demostrar adaptabilidad en cualquier contexto, sin temor a críticas negativas que se interesen por denigrar la integridad psicológica.

1.2.3 Elementos de la autoestima

Rodríguez, Pellicer y Domínguez (2012) indican que es importante conocer y comprender el “yo integral” biopsicosocial, como parte de los elementos de la autoestima que se detallan a continuación:

- a) Autoconocimiento: se denomina a todos los factores que integran el yo, las habilidades y las diferentes exposiciones, conocer el cómo y por qué actúa de cierta forma un individuo, es importante recalcar que todos estos componentes trabajan relacionados y son los encargados de determinar la personalidad del sujeto, no obstante si una de estas partes se ven afectadas, decaerá la forma de ser de la persona, por ende se verán afectadas las emociones.
- b) Autoconcepto: conjunto de presunciones que el ser humano tiene de sí mismo en el contexto que se encuentre, tiene relación con el comportamiento y determinará como actuará en el entorno en base a lo que piensa y sienta.
- c) Autoevaluación: conducción que tiene la persona para evaluar las situaciones positivas y negativas propiamente, así como el análisis de acontecimientos que permiten ser mejor persona.
- d) Autoaceptación: es el aprecio que se tiene de sí mismo, permite aceptar cada una de las partes que conforman la personalidad y el aspecto exterior, solo a través de este punto puede transformarse la forma de ser y sentir, el reconocimiento de ser valioso y digno de ser querido y respetado, este factor es indispensable para tener una autoestima alta.
- e) Autorespeto: el respeto a sí mismo es atender y satisfacer todas las necesidades propias, conducir de la manera más consciente el sentir intrínseco y no culparse por algún acontecimiento que no haya salido como se quiso, por lo tanto es importante reconocer el valor y el orgullo de sí mismo.

Estos elementos son importantes para que el colaborador se conozca y se desarrolle de forma integral, por lo tanto si no se conoce, no tiene un concepto de sí mismo, no se respeta y no tiene

autoestima. Cabe mencionar que se debe conocer los componentes propios, necesidades y habilidades para desarrollarse de la mejor manera y saber conducirse, de este modo podrá explotar las habilidades que sean necesarias demostrar en cualquier ámbito y más aún en el campo laboral, ya que estos elementos permitirán que sea una persona profesional, competente y estable, por consiguiente, el amor propio y el reconocimiento de sí mismo le permitirá tener bienestar en el resto de las áreas de la vida. Aquí se presenta una explicación gráfica de lo que se refiere al yo integral y de los componentes que engloba:

Tabla núm. 2
Yo integral (biopsicosocial)

| | | | | | |
|-------------|------------|--|---|--|---|
| Yo Psíquico | Emotividad | Amor Odio Alegría Tristeza Miedo | Sentimientos Estados de ánimo y reacciones | Protección Aceptación Amor Motivación Adaptación Comunicación Identificación Pertenencia Libertad Seguridad | Relaciones afectivas consigo mismo y con los demás |
| | Mente | Cerebral | Percepción Intuición Inteligencia Razón Voluntad | Estímulo Información Educación Desarrollo de talentos | Aprender Analizar Sintetizar Crear Conceptuar Memorizar Olvidar Recordar Desear Fantasear Imaginar Razonar |
| | Espíritu | Esencia Sentido de identidad Conciencia | Fe Creencias Significado de vida Creatividad Vocación | Transcendencia Plenitud | Comprensión Alegría Paz Paciencia Bondad Fidelidad Mansedumbre Justicia Fortaleza Confianza Compasión |

ENERGÍA MANIFESTACIONES NECESIDADES CAPACIDADES

| | | | | |
|-----------|--|---|--|--|
| Yo físico | <p>Órganos</p> <p>Sistemas</p> <p>Células</p> <p>Moléculas</p> <p>Átomos</p> | <p>Los 5 sentidos</p> <p>Funciones y</p> <p>Sensaciones</p> <p>corporales y</p> <p>Biológicas</p> | <p>Alimento</p> <p>Techo</p> <p>Abrigo</p> <p>Conservación</p> <p>Procreación-sexo</p> | <p>Armonía</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Fuerza</p> <p>Poder de</p> <p>Recuperación</p> <p>Actividad</p> <p>Contacto con</p> <p>la realidad</p> |
|-----------|--|---|--|--|

| | | | | |
|-----------|--|--|---|---|
| Yo Social | | <p>Relación</p> <p>con los otros y</p> <p>con el medio</p> <p>Humano</p> | <p>Atención</p> <p>Aceptación</p> <p>Comprensión</p> <p>Comunicación</p> <p>Compasión</p> <p>Asociación</p> | <p>Compartir</p> <p>Amar</p> <p>Ayudar</p> <p>Considerar</p> <p>Respetar</p> <p>Informar</p> <p>Agrupar</p> <p>Trabajar</p> |
|-----------|--|--|---|---|

Fuente: Rodríguez, Pellicer y Domínguez (2012) Autoestima: Clave del éxito personal (2a. ed.)

El ser biopsicosocial es el elemento del yo integral que contiene dos aspectos importantes como lo es, el yo físico y el yo psíquico, que son partes importantes para que la persona se desarrolle de manera completa, en conjunto con la autoestima, el primero se refiere a lo externo, el segundo a lo interno, es decir las emociones, la mente y el yo social se expresa a través del entorno con las personas en cualquiera que sea el contexto, es ahí donde interviene el sentido de pertenencia hacia un grupo y el sentido de aceptación ante los demás, por lo tanto va influir en las relaciones en la valoración que se tenga así misma, ya que las personas tienen diferentes formas de ser, diferentes personalidades y no todos los miembros de un grupo pueden recibir aprobación del todo.

1.2.4 Importancia de la autoestima como factor protector en los colaboradores

Ramírez (2014) establece que el inicio de la autoestima radica en la familia, ya que es la responsable de fortalecer tres etapas de la vida de suma importancia, la primera es el desarrollo y la interacción física al momento que se toman diferentes roles de acuerdo a la etapa de la niñez y la juventud, como el ejercicio y actividades recreativas entre otras, la etapa adulta también es importante ya que es la encargada de mostrar un camino sano y adecuado así como la valoración de sí mismo y la convivencia con los demás, mantener una estabilidad emocional sana y expresarse de la manera más adecuada. Cabe recalcar que es importante educar a la persona en una edad temprana para que se nutra por sí solo de confianza y autovaloración.

Es sustancial indicar que cuando el desarrollo de la autoestima no se da de manera correcta provoca represión en las actuaciones propias del ser humano, lo que conlleva a que sea un adulto con actitudes negativas y con condiciones para mantener una vida social y laboral normal. El papel de la confianza es determinante en el desenvolvimiento de la persona ya que permite mantener control de las emociones y sentimientos, sin sentir represión ante las mismas. Es significativo este punto, dado que la intervención correcta en el momento correcto conllevará al desarrollo integral de la persona, por lo que no se verá perturbado ante cualquier situación que se le presente en cada etapa, en referencia al entorno laboral la persona se podrá proteger de ataques negativos que reciba de otra que se encuentre en el mismo entorno.

La autoestima se presenta como sinónimo de poder y seguridad, ante la demanda social, con la capacidad de alcanzar objetivos con los recursos físicos e intelectuales que se tengan. La influencia es otro factor importante ante la protección de la persona dentro del entorno de trabajo, de modo que ésta se ve reflejada mediante personas o sentimientos del pasado, que se pueden percibir con alegría y tranquilidad, o también angustia y dolor, reconocer que otra persona causa un efecto positivo o negativo, lo interesante a destacar es identificar a esos individuos que provocan estas reacciones y saber que es importante tener un nivel alto de autoestima, lo que no permitirá que malas intenciones derrumben la estabilidad propia que se tiene, la seguridad y el profesionalismo.

Otro valor importante que se suma a la autoestima, es la capacidad que tiene el ser humano para expresar lo que piensa y siente de manera asertiva en referencia a una situación, es decir, saber cuándo estar de acuerdo, en desacuerdo o en sentido neutral. Un individuo tiene la capacidad de pensar una cosa, sentir otra y actuar totalmente diferente ante las dos primeras, las personas que no logran esclarecer estas situaciones, difícilmente logran mantener una conexión laboral estable, ya que una asertividad sana logra mantener comportamientos equilibrados, dirigirse hacia el otro sin ofender y con la conducta adecuada, así pues logrará protegerse a sí mismo y proteger la autoestima de los demás compañeros de trabajo.

El criterio propio es importante como parte de la seguridad que propicia una autoestima sana, hoy por hoy es un objetivo difícil de alcanzar ya que el ser humano es dirigido en las opiniones que tiene, tener criterio propio significa “saber, no opinar”, también implica saber en qué momento ser prudente, cuanta energía se necesita invertir en una circunstancia, cuando se ignora y cuando se atiende, en síntesis “ser uno con los otros sin dejar de ser uno”, y sobre todo saber afrontar las opiniones negativas y sin criterio que abundan hoy en día en el ámbito laboral, de modo que sí no se rechazan adecuadamente y de manera asertiva, la autoestima sufrirá declive e incertidumbre, la buena conducción de este mecanismo será positivo y lograrán ser personas productivas, que busquen triunfar y ser líderes.

1.2.5 Características del colaborador con baja autoestima

Gaja (2012) establece que la autoestima es una necesidad del ser humano y “el resultado entre la personalidad, el entorno social, el desarrollo personal, las elecciones individuales y de la propia conducta”, por otra parte la baja autoestima puede ser la causante de toma de malas decisiones, aislamiento para evitar los problemas en lugar de afrontarlos, sentido de incompetencia, desencadenantes de ansiedad o depresión, la baja autoestima conduce a la generación de pensamientos negativos que entorpecen la felicidad y la satisfacción en el entorno de la persona. A la persona con baja autoestima se le dificulta la posibilidad de aumentar el valor propio y se le presenta como un obstáculo para afrontar el día a día, puede llevar a la persona a adoptar actitudes que no son propias y parecer conservadora, por miedo a que al interactuar con

otros pueda perder la poca que le queda, así mismo se muestra situaciones donde se puede reflejar:

- a) Inferioridad: la persona está habituada a sentir menosprecio ante los demás, se siente inferior por distintos factores, entre ellos se encuentran, el aspecto físico, pocos logros laborales y sin objetivos claros en la vida. Se siente frustrada al no encontrar una salida para afrontar los problemas que se le presentan en el día a día, prefiere huir y llega a la conclusión que es normal sentirse de esa manera, la poca importancia que le puede dar una familia, amigos y compañeros de trabajo indiferentes e incluso una pareja poco tolerante, posiblemente un colaborador con baja autoestima piense que algún día las cosas cambiarán, que se sentirá reconocido por el jefe inmediato o por los compañeros de trabajo.

- b) Deterioro en la calidad de vida: la solución a las dificultades se encuentran cerca, solo basta buscar la manera adecuada para poder afrontarlas. Sin embargo buscar ayuda no siempre es fácil, desde el hecho de la dificultad para analizar qué es lo que causa la baja autoestima, para comenzar no tiene el valor suficiente para hablar con alguien de lo que le aqueja y llega el sentimiento de desconfianza, esto significa que no se guste lo suficiente así mismo, se juzga con demasiada dureza, sin embargo las personas que están en el entorno no la ven de la misma manera ya que la percepción negativa de otros también afectará la propia. La pasividad es una defensa que auxilia el rechazo, no se trae de nacimiento, sino es el producto de los pensamientos negativos hacia el entorno, roba el derecho de intentar, la baja autoestima derrota antes de intentar hacer algo.

- c) Comparación: el colaborador que presenta baja autoestima busca un modelo de perfección, cree tener derecho a tenerlo todo aparentemente y que no es suficiente lo que tiene, sin duda alguna es un pensamiento erróneo, ya que nadie es perfecto y tampoco nadie es tan bueno para merecer todo.

- d) Desprecio: siempre busca atacar por no sentir aceptación propia, siente menosprecio por no ser un individuo “perfecto”, esto puede ser contraproducente ya que no siempre la aprobación genera éxito.

Estos factores sin duda alguna causan baja autoestima, puesto que el colaborador pierde los objetivos que se ha trazado, desapruere todo tipo de esfuerzos, porque desprecia la recompensa, piensa que no es merecedor de remuneración monetaria y no monetaria. El colaborador con baja autoestima busca comodidad e inmovilización por miedo a la desaprobación y el propio sentimiento negativo, piensa que no tiene los mismos derechos y las mismas oportunidades que el resto del equipo, constantemente se aterroriza solo de pensar en persistencia e impulso, cambios de procesos, política y manuales internos, se resiste al cambio por temor al no poder afrontar los nuevos recursos y no poder adaptarse fácilmente.

1.2.6 Alegría y satisfacción en el trabajo como factores de la autoestima

Olivares y González (2014) establecen que la alegría y el aprecio en el trabajo son activos intangibles, que engloban aspectos de motivación e identificación con la organización, es importante que cada colaborador pueda sentir, reflejar y demostrar seguridad y confianza al desempeñar las funciones que requiere el puesto de trabajo. Se tiene que entender que cada colaborador es diferente, por lo tanto cada uno percibe de diferente forma la manera que la empresa tiene de reconocer la labor que ejecuta cada día, por consecuencia los resultados que se tengan y cómo se van a manifestar en la autoestima, existen varios aspectos a tomar en cuenta para abordar este tema en el siglo XXI, el primero de ellos es:

- a) La motivación: el colaborador sentirá satisfacción y alegría al desempeñar una actividad que le sea impuesta por el jefe inmediato o por un compañero sin presentar sentimientos de resistencia y de molestia, es importante recalcar que este impulso interno no es nato, sino se deriva de la interacción entre el individuo y una situación, de la actitud con que se afronte y la forma en la que se validen los estímulos que la organización otorgue para satisfacer las necesidades de la persona, y la realidad total de que la mayor motivación laboral se establece en el diseño de trabajo que se tiene para tener mejor productividad, siempre y cuando los cambios sean aceptados de la manera más adecuada por el individuo.
- b) La satisfacción de necesidades: la persona busca suplir las necesidades propias en los diferentes aspectos de la vida, a lo largo de la historia el trabajo hubiera sido desmotivador, sin embargo la necesidad de buscar alimento, interés de cubrir el frío, y el hecho de poder

relacionarse con otros individuos fueron los que impulsaron al hombre a desempeñar un trabajo. Por lo tanto de determinan tres enfoques importantes en el proceso de este estímulo, la necesidad que es el motivo, el objetivo que es la meta y la necesidad cubierta que es el incentivo. Es vital mencionar que una conducta encaminada a una meta no siempre va a producir satisfacción por parte del colaborador, pueda que se convierta en frustración al no lograr lo que se deseaba en sí, y pueda que no llegue a cubrir las necesidades que se busque, para Abraham Maslow todo hombre comparte cinco niveles de necesidades dentro de la organización:

Tabla núm. 3

Jerarquía de necesidades

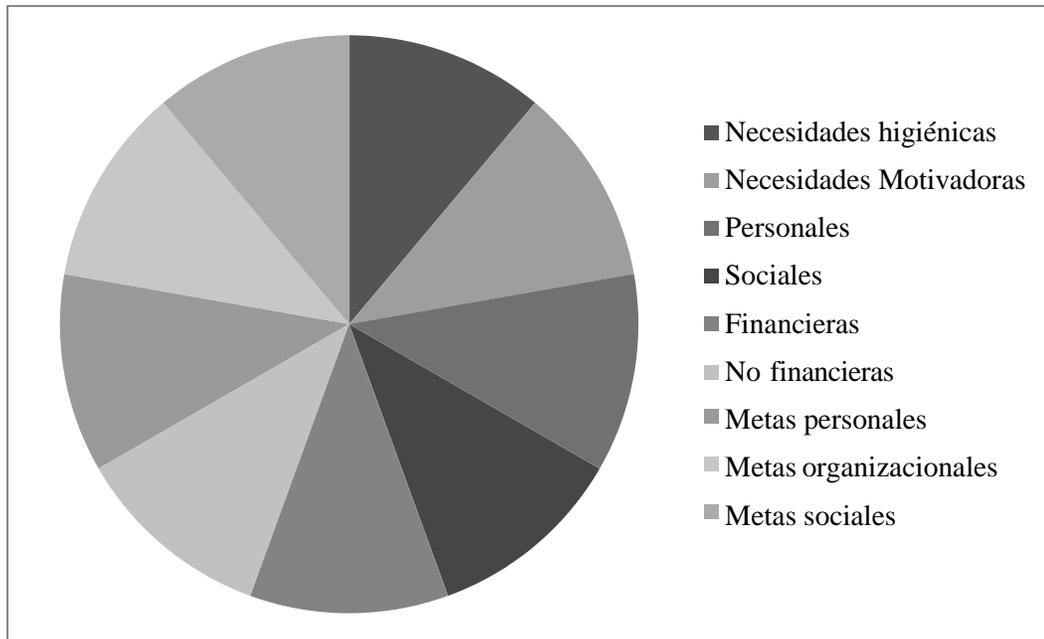
| |
|--|
| Necesidad de autorrealización: desarrollo de la creatividad, retos y demandas laborales |
| Necesidad de estimación: Reconocimientos, responsabilidad e importancia del trabajo |
| Necesidad de amor y pertenencia: la integridad con el grupo laboral e identificación con la organización |
| Necesidad de seguridad: seguridad y estabilidad laboral, así como prestaciones laborales |
| Necesidades básicas: salario base, condiciones laborales |

Fuente: Olivares y González (2014) Psicología del trabajo

Una necesidad satisfecha no es un factor de motivación dentro de la conducta, sino es aquella que aun no se satisface, y que posteriormente causa un efecto de felicidad, por lo tanto está establecido que el hombre trabaja para suplir carencias, sin embargo no se habla específicamente del factor monetario como se ve hoy en día, ya que muchas personas se encuentran en empresas y en puestos que nos les gusta y no llena las necesidades de acorde a lo que los hace sentir felices y satisfechos con lo que hacen, por consiguiente se muestra la siguiente tabla, que establece que factores tiene participación en la ejecución de labores:

Gráfica núm. 1

Factores que intervienen en la alegría del trabajo



Fuente: Olivares y González (2014) Psicología del trabajo

Esta gráfica de factores está plasmada como un círculo vicioso, en el que el colaborador logra mantener las metas personales, alegría y satisfacción en la organización de manera continua, porque cubre las expectativas que tiene, porque dichos motivos lo llevan a actuar de manera positiva y constante, identifica estímulos que funcionan como incentivos, que permiten determinar una necesidad que ya está cubierta en el aspecto personal, profesional y organizacional, por lo tanto la motivación es un proceso circular, ya que las metas alcanzadas anteriormente no garantizan los éxitos, en los logros futuros siempre se busca suplir nuevas expectativas.

1.2.7 La autoestima como base para enfrentar el mobbing

Roca (2013) establece principalmente que una base sólida y sana de autoestima es aquella que favorece la tranquilidad, la paz psicológica y la manera en la que se conduce al pensar, sentir y actuar de manera satisfactoria, principalmente el conocerse así mismo con déficits y también con las cualidades positivas, aceptarse a pesar de las limitaciones o logros, mantener

una actitud de respeto y tener una visión positiva de las mejores potencialidades que se tengan, buscar, atender y cuidar el bienestar propio es el pilar para poseer un fundamento positivo de la autoestima, por lo que a continuación se detallan algunas clases de autoestima que se pueden adoptar para enfrentar el mobbing:

- a) Autoestima segura: implica sentimientos positivos de sí mismo, con bases sólidas que no requieran de una validación continua y que el colaborador no sienta amenaza de ninguna clase, aunque afronte situaciones adversas como el mobbing, esto no permitirá lograr el objetivo del acosador.
- b) Autoestima óptima: se refiere a identificar la metas que el colaborador tiene establecidas, asociadas a ser deseables para él y para los demás, sin destruir la autenticidad y la humildad.
- c) Autoestima alta: el colaborador va a mantener una postura segura en todo momento, será estable y congruente entre lo que dice y hace, por lo que no permitirá entrar a ninguna persona que considere que tiene fines destructivos para la integridad física o psicológica.
- d) Autoestima verdadera: considera la autorregulación sana y el buen funcionamiento psicológico, como una ventaja a manera de minimizar riesgos de ataques negativos, dependiendo de la satisfacción de las necesidades básicas, el colaborador debe buscar cual es el punto para encontrar la tranquilidad y proteger a toda costa la autoimagen.
- e) Autoestima contingente intrínseca: establece el crecimiento personal, muestra mejor las propuestas humanas de relaciones interpersonales e incrementa los aspectos subjetivos del colaborador.

El colaborador que tiene la autoestima estable es seguro de sí mismo ya que posee la capacidad de vivir y disfrutar de la vida de forma sana y equilibrada, mantiene una actitud positiva ante los desafíos y los distintos retos que se presentan en cualquier momento y aspecto de la vida. Estas clases de autoestima atraen positivismo para sí mismo, lo cual es muy importante para afrontar la vida con entusiasmo y tranquilidad, por lo tanto se debe reforzar la estabilidad mental y emocional para evitar muchos trastornos relacionados con la ansiedad, por

suerte para los que tengan la autoestima estable, existen técnicas para fortalecerla, es necesario trabajar a fondo en esta parte, puesto que es uno de los pilares del bienestar psicológico.

Es importante tomar en cuenta que cualquiera que sea la clase de autoestima que predomine en el colaborador, todas aportan de manera significativa, ya que ayuda a fortalecer los aspectos que posiblemente se hayan descuidado en el proceso de la vida o en algún cambio significativo que se haya vivido. Por lo tanto es importante mantener una base sólida para afrontar y derrotar a aquel tipo de colaborador que no se sienta bien consigo mismo y que busque dañar y perjudicar a otro sin ningún fundamento válido, sino únicamente con el fin de descargar energías negativas para denigrar principalmente la paz psicológica y en algunos casos dañar la integridad física.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día el mobbing está representado dentro de la micro y macro empresa, como todo tipo de acciones mal intencionadas dirigidas hacia una persona que no tienen justificación como tal, éstos pueden ser insultos, humillaciones, desprecios, rumores, agresión física, todas estas actividades se ejecutan de manera premeditada hacia el acosado o víctima, con el único fin de que sienta miedo y de que éste abandone el puesto de trabajo. En la actualidad son situaciones que se presentan en las empresas guatemaltecas, y de manera indudable muchas personas se han convertido en víctimas de manera inconsciente en algunos casos, son sometidas a altas medidas disciplinarias por circunstancias que no existen, al negar permisos, y obstaculizar el desempeño laboral, al grado de ocasionar que el colaborador pierda la autoestima, al tener sentimientos de culpa por no realizar de manera adecuada el trabajo y al no cumplir con las expectativas de la organización y las propias como profesional en el puesto que se desempeña.

El sector empresarial guatemalteco es un foco importante para abordar este tema que aqueja notablemente el talento humano, en donde personas acosadoras se empeñan en dañar la integridad emocional o incluso física del colaborador que cumple a cabalidad las funciones asignadas. La empresa se ve perjudicada al tener este tipo de acontecimientos, ya que causa desmotivación para el resto de compañeros, baja productividad, rotación de personal, mala imagen, también se involucra en temas legales que conllevan pérdidas económicas y por último pero no menos importante el desgaste emocional y las repercusiones físicas o psicológicas que se le puede provocar a una persona que sea parte del equipo de trabajo. Por lo tanto deben de manejarse planes de contingencia como medidas de prevención ante estos sucesos impredecibles.

El trabajo es una parte importante en la vida del ser humano, ya que proporciona ingresos monetarios, incentivos conductuales y emocionales que beneficia a la sociedad y desarrolla a la persona quien lo ejecuta, cuando estos factores se encuentran estables, la autoestima de la persona aumenta, pero ¿Qué sucede cuando no es así? Mantener una alta autoestima en el trabajo no se trata de hacer todo a la perfección, si no que la persona tenga la capacidad de pedir apoyo sin sentirse mal al enfrentarse con comentarios negativos de un compañero que se empeñe a atacar cada vez que intente relacionarse con el resto del equipo y que no sea involucrado

intencionalmente para denigrar el desempeño, el colaborador se debe sentir importante, valorado y tratado con el debido respeto que todo ser humano merece, es aquí donde la autoestima juega un papel importante ante el mobbing.

Lo que llevo a plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe mobbing y autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A.?

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo general

- Determinar el mobbing y la autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

2.1.2. Objetivos específicos

- Identificar si existe mobbing dentro de la empresa
- Analizar la capacidad actitudinal para afrontar el mobbing
- Establecer el nivel de autoestima de los colaboradores

2.2. Variables o elementos de estudio

- Mobbing
- Autoestima

2.3. Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de variables o elementos de estudio

Mobbing

Ricoy (2013) define el mobbing como el daño que se le causa a una persona en el aspecto

laboral, socavando la personalidad, con la intención de destruir de manera psíquica y causarle un efecto grave a la víctima, también se destruyen los canales de comunicación y la reputación a tal grado que el colaborador termine por abandonar el trabajo. Esta conducta abusiva atenta repetidamente contra la dignidad de la persona, al poner en peligro el empleo o el ambiente de trabajo, el objetivo principal es la intimidación emocional, satisfacer la necesidad insaciable de agredir y controlar que suele presentar el hostigador y así dañar la integridad moral del individuo a quien se perjudica, ya que la propia constancia del abuso que sufre, incentiva al afectado excluirse del equipo y por último renunciar.

Autoestima

Ramírez (2012) define que la autoestima es la síntesis del respeto, aceptación, evaluación, concepto y conocimiento de sí mismo, si una persona se conoce y está consciente de los cambios propios, crea una propia escala de valores, desarrolla capacidades, se acepta y se respeta, tendrá autoestima. Es ante todo una autopercepción emotiva, en la que se concretan un conjunto de sensaciones, imágenes, ideas y pensamientos, sobre la propia eficacia personal que resulta ser un producto sentido por el organismo, con aspectos mentales y evaluadores que dependen del modo en que percibe el individuo las actuaciones sociales e individuales, la habilidad, el aprecio de los otros y el reconocimiento.

2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio

Las variables serán operacionalizadas por medio de una escala de Likert la cual permitirá determinar la relación de mobbing y autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A. La misma se aplicará a los empleados del área de servicio al cliente, receptoría y puestos gerenciales.

2.4. Alcances y Limites

La investigación será dirigida para determinar la relación de mobbing y autoestima en un grupo de 40 sujetos de ambos sexos comprendidos entre los 20 a 45 años de edad, que laboran en

las áreas de servicio al cliente, receptoría y puestos gerenciales de Banco Industrial, S.A. El estudio se realizará únicamente en tres agencias de la cabecera de Quetzaltenango.

2.5. Aporte

La presente investigación proporcionará información importante para Guatemala, ya que engrandece el conocimiento sobre el mobbing y la autoestima en el ámbito laboral, por lo tanto éste tema es adecuado incorporarlo dentro de las empresas guatemaltecas, para lograr mantener la productividad y la satisfacción de los colaboradores.

- Al departamento de Quetzaltenango, que es el punto de partida para dicha investigación, ya que es la segunda ciudad importante de país, y el que día con día crece de manera comercial, por lo tanto tomar en cuenta las gerencias y departamentos de recursos humanos que los elementos ya mencionados son base fundamental para el desarrollo organizacional.
- A la Universidad Rafael Landívar, al ser el alma mater que se le suma éste estudio y la Facultad de Humanidades, con el objeto primordial de enriquecer este tema tan importante.
- A los futuros profesionales de la carrera de psicología industrial/organizacional al contar con una herramienta de apoyo como antecedente para futuras investigaciones.
- A los colaboradores de la institución financiera Banco Industrial, S.A., que formaron parte para realizar dicho estudio, con el fin de determinar la relación de mobbing y autoestima en el desempeño de las funciones.
- A las áreas de recursos humanos en general, ya que la persona es la esencia de la empresa y un factor de suma importancia para el desarrollo empresarial guatemalteco.

3.1 Sujetos

El estudio se realizó con 40 colaboradores de la institución Banco Industrial, S.A. en tres de las ocho agencias establecidas en la región de Quetzaltenango ciudad, distribuidos en las áreas de servicio al cliente, receptoría y gerencia. Los sujetos oscilaron entre los 20 y 45 años de edad, hombres y mujeres.

3.2 Instrumento

Para la investigación del estudio de campo, se utilizó una escala de Likert que proporcionará la información para determinar el mobbing y la autoestima. Se realizó por medio de cuatro indicadores los cuales son: siempre, casi siempre, casi nunca, nunca, que están representados por niveles. Namakforoosh (2014) refiere que una Escala de Likert se conforma por una serie de ítems, en donde el sujeto elige el nivel de acuerdo o desacuerdo, proposición o afirmación relativa al asunto estudiado.

3.3 Procedimiento

- Selección de los temas.
- Elaboración y aprobación del sumario: de dos que fueron enviados para la revisión, se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: realización del perfil de investigación.
- Investigación de antecedentes: mediante revistas, boletines, tesis, la utilización del internet, entre otros.

- Elaboración del índice: por medio de las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico: a través de lectura de libros, utilización del internet.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del Marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: por medio del proceso estadístico para desarrollar el procedimiento más adecuado.
- Referencias bibliográficas: por medio de los lineamientos de las normas APA.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Niño (2011) establece que la investigación descriptiva consiste en describir la realidad del objeto del estudio, partes, clases, y categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad. Por lo tanto en el estudio sobre el mobbing y la autoestima que se realizó en tres agencias de Banco Industrial, S.A., se aplicó dicho diseño de investigación.

Olvera (2015) establece que la investigación cuantitativa propone un análisis mediante la medición del fenómeno o proceso, se registra y analiza con frecuencia lo que acontece, permite acotar información, identificar y proponer la resolución al problema de investigación.

Hernández y Fernández (2014) exponen que para dicha investigación es necesario obtener la significación y fiabilidad de las proporciones a través de la siguiente fórmula:

- Significación

Determinar el nivel de confianza del 99% con un margen de error del 1% equivalente a 2.58

Hallar el error típico de la media aritmética

Hallar la razón crítica

Establecer la comparación si es menor igual o mayor que el nivel de confianza establecido

Si $R_c > n.d.c$ entonces es significativa

Si $R_c > n.d.c$ entonces no es significativa

- Fiabilidad

Determinar el nivel de confianza del 99% con un margen de error del 1% equivalente a 2.58

Hallar el error típico de la media aritmética

Calcular el error muestral máximo

Calcular el intervalo confidencial

I.C.= $X+E=$

I.C.= $X-E =$

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El mobbing y la autoestima son componentes importantes para la estabilidad del colaborador dentro en una institución. El estudio se realizó con un grupo de 40 sujetos que oscilan entre los 20 y 45 años de edad, de ambos géneros, en los puestos de servicio al cliente, receptoría y gerencia. Para ello se empleó una escala de Likert, la cual constó de 25 ítems para determinar el mobbing y autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

A continuación, se presentan los resultados a través de las siguientes gráficas, las cuales se colocaron por orden de importancia y responden a cada uno de los objetivos planteados:

Cuadro No.1

| Ítem | Enunciado | F | % | P | Q | ~P | E | Li | Ls | Rc | S | F | OBJETIVOS | | |
|--|--------------|----|----|------|------|------|------|------|------|------|----|----|-----------|-------------|---|
| | | | | | | | | | | | | | General | Específicos | |
| | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| 1. Siento la necesidad de formar vínculos sociales dentro de la empresa | SIEMPRE | 12 | 30 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 0.19 | 0.11 | 0.49 | 4.14 | SI | SI | | | |
| | CASI SIEMPRE | 18 | 45 | 0.45 | 0.55 | 0.08 | 0.20 | 0.25 | 0.65 | 5.72 | SI | SI | | | |
| | CASI NUNCA | 10 | 25 | 0.25 | 0.75 | 0.07 | 0.18 | 0.07 | 0.43 | 3.65 | SI | SI | | | |
| | NUNCA | 0 | 0 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | NO | SI | | | |
| 2. Me siento aislado de mi equipo de trabajo | SIEMPRE | 2 | 5 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 0.09 | 0.04 | 0.14 | 1.45 | NO | SI | | | |
| | CASI SIEMPRE | 6 | 15 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 0.15 | 0.00 | 0.30 | 2.66 | SI | SI | | | |
| | CASI NUNCA | 17 | 43 | 0.43 | 0.58 | 0.08 | 0.20 | 0.22 | 0.63 | 5.44 | SI | SI | | | |
| | NUNCA | 15 | 38 | 0.38 | 0.63 | 0.08 | 0.20 | 0.18 | 0.57 | 4.90 | SI | SI | | | |
| 3. Me siento libre de comunicar a mi superior cualquier situación que considere, esté fuera del contexto laboral | SIEMPRE | 19 | 48 | 0.48 | 0.53 | 0.08 | 0.20 | 0.27 | 0.68 | 6.02 | SI | SI | | | |
| | CASI SIEMPRE | 13 | 33 | 0.33 | 0.68 | 0.07 | 0.19 | 0.13 | 0.52 | 4.39 | SI | SI | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|----|----|------|------|------|------|------|------|------|----|----|--|--|--|--|
| | CASI NUNCA | 6 | 15 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 0.15 | 0.00 | 0.30 | 2.66 | SI | SI | | | | |
| | NUNCA | 2 | 5 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 0.09 | 0.04 | 0.14 | 1.45 | NO | SI | | | | |
| 4. Me siento cómodo con la motivación física que la empresa me brinda actualmente | SIEMPRE | 16 | 40 | 0.40 | 0.60 | 0.08 | 0.20 | 0.20 | 0.60 | 5.16 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 19 | 48 | 0.48 | 0.53 | 0.08 | 0.20 | 0.27 | 0.68 | 6.02 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 4 | 10 | 0.10 | 0.90 | 0.05 | 0.12 | 0.02 | 0.22 | 2.11 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | 0.04 | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| 5. Siento que mis compañeros de trabajo me tienen tolerancia | SIEMPRE | 20 | 50 | 0.50 | 0.50 | 0.08 | 0.20 | 0.30 | 0.70 | 6.32 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 15 | 38 | 0.38 | 0.63 | 0.08 | 0.20 | 0.18 | 0.57 | 4.90 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 4 | 10 | 0.10 | 0.90 | 0.05 | 0.12 | 0.02 | 0.22 | 2.11 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | 0.04 | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| 6. Siento que mis aportes son tomados en cuenta dentro de la empresa | SIEMPRE | 9 | 23 | 0.23 | 0.78 | 0.07 | 0.17 | 0.05 | 0.40 | 3.41 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 25 | 63 | 0.63 | 0.38 | 0.08 | 0.20 | 0.43 | 0.82 | 8.16 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 3 | 8 | 0.08 | 0.93 | 0.04 | 0.11 | 0.03 | 0.18 | 1.80 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 3 | 8 | 0.08 | 0.93 | 0.04 | 0.11 | 0.03 | 0.18 | 1.80 | NO | SI | | | | |
| 7. Manejo mis emociones cuando el entorno laboral se torna difícil | SIEMPRE | 11 | 28 | 0.28 | 0.73 | 0.07 | 0.18 | 0.09 | 0.46 | 3.90 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 27 | 68 | 0.68 | 0.33 | 0.07 | 0.19 | 0.48 | 0.87 | 9.11 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 2 | 5 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 0.09 | 0.04 | 0.14 | 1.45 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 0 | 0 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | NO | SI | | | | |
| 8. Me siento atacado psicológicamente por un compañero de trabajo | SIEMPRE | 2 | 5 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 0.09 | 0.04 | 0.14 | 1.45 | NO | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 13 | 0.13 | 0.88 | 0.05 | 0.13 | 0.01 | 0.26 | 2.39 | NO | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 11 | 28 | 0.28 | 0.73 | 0.07 | 0.18 | 0.09 | 0.46 | 3.90 | SI | SI | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|----|----|------|------|------|------|------|------|-------|----|----|--|--|--|--|
| | NUNCA | 22 | 55 | 0.55 | 0.45 | 0.08 | 0.20 | 0.35 | 0.75 | 6.99 | SI | SI | | | | |
| 9. Me siento manipulado por un compañero de trabajo | SIEMPRE | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 0 | 0 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | NO | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 8 | 20 | 0.20 | 0.80 | 0.06 | 0.16 | 0.04 | 0.36 | 3.16 | SI | SI | | | | |
| | NUNCA | 31 | 78 | 0.78 | 0.23 | 0.07 | 0.17 | 0.60 | 0.95 | 11.74 | SI | SI | | | | |
| 10. Mis superiores intervienen cuando me veo involucrado en un conflicto con un compañero de trabajo | SIEMPRE | 10 | 25 | 0.25 | 0.75 | 0.07 | 0.18 | 0.07 | 0.43 | 3.65 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 14 | 35 | 0.35 | 0.65 | 0.08 | 0.19 | 0.16 | 0.54 | 4.64 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 7 | 18 | 0.18 | 0.83 | 0.06 | 0.16 | 0.02 | 0.33 | 2.91 | SI | SI | | | | |
| | NUNCA | 9 | 23 | 0.23 | 0.78 | 0.07 | 0.17 | 0.05 | 0.40 | 3.41 | SI | SI | | | | |
| 11. Mis superiores o compañeros de trabajo me han negado alguna herramienta para el desempeño de mis labores | SIEMPRE | 2 | 5 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 0.09 | - | 0.14 | 1.45 | NO | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 4 | 10 | 0.10 | 0.90 | 0.05 | 0.12 | - | 0.22 | 2.11 | NO | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 11 | 28 | 0.28 | 0.73 | 0.07 | 0.18 | 0.09 | 0.46 | 3.90 | SI | SI | | | | |
| | NUNCA | 23 | 58 | 0.58 | 0.43 | 0.08 | 0.20 | 0.37 | 0.78 | 7.36 | SI | SI | | | | |
| 12. Cuando no consigo aprobación de mis compañeros de trabajo siento que baja mi autoestima | SIEMPRE | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 5 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 0.09 | - | 0.14 | 1.45 | NO | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 21 | 53 | 0.53 | 0.48 | 0.08 | 0.20 | 0.32 | 0.73 | 6.65 | SI | SI | | | | |
| | NUNCA | 16 | 40 | 0.40 | 0.60 | 0.08 | 0.20 | 0.20 | 0.60 | 5.16 | SI | SI | | | | |
| 13. Me siento satisfecho con mi aspecto físico | SIEMPRE | 26 | 65 | 0.65 | 0.35 | 0.08 | 0.19 | 0.46 | 0.84 | 8.62 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 9 | 23 | 0.23 | 0.78 | 0.07 | 0.17 | 0.05 | 0.40 | 3.41 | SI | SI | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|----|----|------|------|------|------|------|------|-------|----|----|--|--|--|--|
| | CASI NUNCA | 4 | 10 | 0.10 | 0.90 | 0.05 | 0.12 | - | 0.22 | 2.11 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| 14. Me siento satisfecho con los logros que he obtenido hasta el día de hoy | SIEMPRE | 21 | 53 | 0.53 | 0.48 | 0.08 | 0.20 | 0.32 | 0.73 | 6.65 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 17 | 43 | 0.43 | 0.58 | 0.08 | 0.20 | 0.22 | 0.63 | 5.44 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| 15. Siento confianza de mí mismo | SIEMPRE | 27 | 68 | 0.68 | 0.33 | 0.07 | 0.19 | 0.48 | 0.87 | 9.11 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 11 | 28 | 0.28 | 0.73 | 0.07 | 0.18 | 0.09 | 0.46 | 3.90 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| 16. Me acepto tal y como soy | SIEMPRE | 29 | 73 | 0.73 | 0.28 | 0.07 | 0.18 | 0.54 | 0.91 | 10.27 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 10 | 25 | 0.25 | 0.75 | 0.07 | 0.18 | 0.07 | 0.43 | 3.65 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 0 | 0 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| 17. Expreso con facilidad mis sentimientos | SIEMPRE | 11 | 28 | 0.28 | 0.73 | 0.07 | 0.18 | 0.09 | 0.46 | 3.90 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 21 | 53 | 0.53 | 0.48 | 0.08 | 0.20 | 0.32 | 0.73 | 6.65 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 6 | 15 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 0.15 | 0.00 | 0.30 | 2.66 | SI | SI | | | | |
| | NUNCA | 2 | 5 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 0.09 | - | 0.14 | 1.45 | NO | SI | | | | |
| 18. Me siento a gusto con la motivación mental que la empresa me brinda actualmente | SIEMPRE | 14 | 35 | 0.35 | 0.65 | 0.08 | 0.19 | 0.16 | 0.54 | 4.64 | SI | SI | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 19 | 48 | 0.48 | 0.53 | 0.08 | 0.20 | 0.27 | 0.68 | 6.02 | SI | SI | | | | |
| | CASI NUNCA | 6 | 15 | 0.15 | 0.85 | 0.06 | 0.15 | 0.00 | 0.30 | 2.66 | SI | SI | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|----|----|------|------|------|------|------|------|------|------|----|----|--|--|--|--|
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.04 | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| 19. Me puedo sobreponer fácilmente después de un acontecimiento negativo | SIEMPRE | 18 | 45 | 0.45 | 0.55 | 0.08 | 0.20 | 0.25 | 0.65 | 5.72 | SI | SI | | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 20 | 50 | 0.50 | 0.50 | 0.08 | 0.20 | 0.30 | 0.70 | 6.32 | SI | SI | | | | | |
| | CASI NUNCA | 2 | 5 | 0.05 | 0.95 | 0.03 | 0.09 | - | 0.04 | 0.14 | 1.45 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 0 | 0 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | NO | SI | | | | |
| | SIEMPRE | 21 | 53 | 0.53 | 0.48 | 0.08 | 0.20 | 0.32 | 0.73 | 6.65 | SI | SI | | | | | |
| 20. Me considero una persona positiva | CASI SIEMPRE | 17 | 43 | 0.43 | 0.58 | 0.08 | 0.20 | 0.22 | 0.63 | 5.44 | SI | SI | | | | | |
| | CASI NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.04 | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.04 | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| | SIEMPRE | 15 | 38 | 0.38 | 0.63 | 0.08 | 0.20 | 0.18 | 0.57 | 4.90 | SI | SI | | | | | |
| 21. Me gusta cumplir con mis objetivos no importando por quien tenga que pasar | CASI SIEMPRE | 10 | 25 | 0.25 | 0.75 | 0.07 | 0.18 | 0.07 | 0.43 | 3.65 | SI | SI | | | | | |
| | CASI NUNCA | 8 | 20 | 0.20 | 0.80 | 0.06 | 0.16 | 0.04 | 0.36 | 3.16 | SI | SI | | | | | |
| | NUNCA | 7 | 18 | 0.18 | 0.83 | 0.06 | 0.16 | 0.02 | 0.33 | 2.91 | SI | SI | | | | | |
| | SIEMPRE | 25 | 63 | 0.63 | 0.38 | 0.08 | 0.20 | 0.43 | 0.82 | 8.16 | SI | SI | | | | | |
| 22. Me siento seguro al realizar mis funciones dentro de la empresa | CASI SIEMPRE | 14 | 35 | 0.35 | 0.65 | 0.08 | 0.19 | 0.16 | 0.54 | 4.64 | SI | SI | | | | | |
| | CASI NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.04 | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 0 | 0 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | NO | SI | | | | |
| | SIEMPRE | 27 | 68 | 0.68 | 0.33 | 0.07 | 0.19 | 0.48 | 0.87 | 9.11 | SI | SI | | | | | |
| 23. Mantengo congruencia entre lo que digo y lo que hago | CASI SIEMPRE | 13 | 33 | 0.33 | 0.68 | 0.07 | 0.19 | 0.13 | 0.52 | 4.39 | SI | SI | | | | | |
| | CASI NUNCA | 0 | 0 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 0 | 0 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | NO | SI | | | | |
| | SIEMPRE | 9 | 23 | 0.23 | 0.78 | 0.07 | 0.17 | 0.05 | 0.40 | 3.41 | SI | SI | | | | | |
| 24. Utilizo alguna técnica de relajación cuando me encuentro | SIEMPRE | 9 | 23 | 0.23 | 0.78 | 0.07 | 0.17 | 0.05 | 0.40 | 3.41 | SI | SI | | | | | |

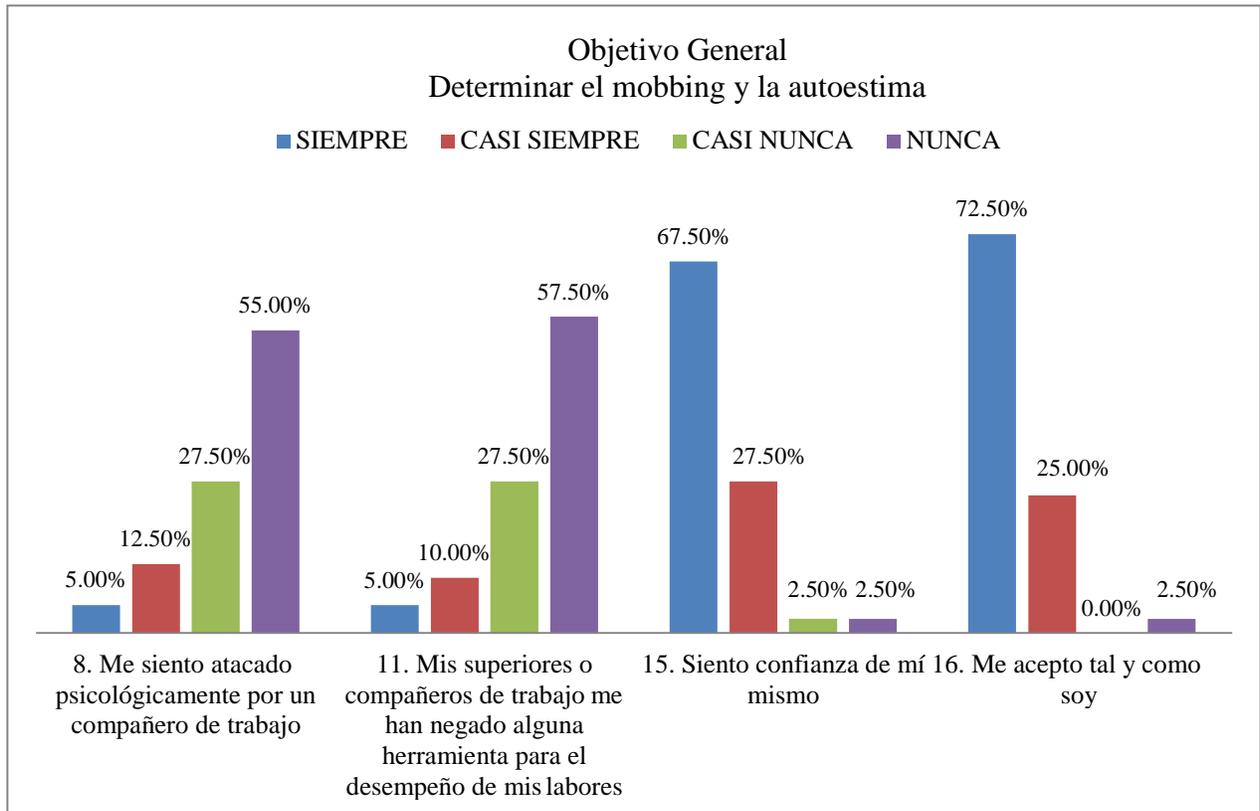
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|----|----|------|------|------|------|------|------|------|------|----|----|--|--|--|--|
| en una situación de intranquilidad en mi entorno laboral | CASI SIEMPRE | 12 | 30 | 0.30 | 0.70 | 0.07 | 0.19 | 0.11 | 0.49 | 4.14 | SI | SI | | | | | |
| | CASI NUNCA | 15 | 38 | 0.38 | 0.63 | 0.08 | 0.20 | 0.18 | 0.57 | 4.90 | SI | SI | | | | | |
| | NUNCA | 4 | 10 | 0.10 | 0.90 | 0.05 | 0.12 | - | 0.02 | 0.22 | 2.11 | NO | SI | | | | |
| 25. Disfruto mi vida de una manera sana y equilibrada | SIEMPRE | 23 | 58 | 0.58 | 0.43 | 0.08 | 0.20 | 0.37 | 0.78 | 7.36 | SI | SI | | | | | |
| | CASI SIEMPRE | 15 | 38 | 0.38 | 0.63 | 0.08 | 0.20 | 0.18 | 0.57 | 4.90 | SI | SI | | | | | |
| | CASI NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.04 | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |
| | NUNCA | 1 | 3 | 0.03 | 0.98 | 0.02 | 0.06 | - | 0.04 | 0.09 | 1.01 | NO | SI | | | | |

Fuente: Trabajo de campo (2020).

Según los datos estadísticos reflejados en la tabla anterior a través del método de significación y fiabilidad de las proporciones, se determina que el estudio es fiable debido a que la proporción (P) de cada ítem se encuentran dentro del intervalo confidencial (Li) y (Ls), de igual manera el estudio es significativo ya que la razón crítica (Rc) de cada ítem supera el nivel de confianza de (2.58) lo que indica que es significativo en un 99%. El cuadro representado logra cumplir con el objetivo general de la investigación de poder determinar el mobbing y la autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

Así mismo se logra cumplir cada objetivo específico de la investigación, ya que los colaboradores no son víctimas de mobbing y de acuerdo a los resultados prevalece la autoestima, ya que es de suma importancia para que puedan desempeñar de buena manera cada función otorgada y cumplir los objetivos de la organización, de la misma manera los colaboradores tienen capacidad actitudinal ante cualquier amenaza de mobbing, de esta manera se establece que si los colaboradores se encuentran bien podrán desempeñar las labores correctamente.

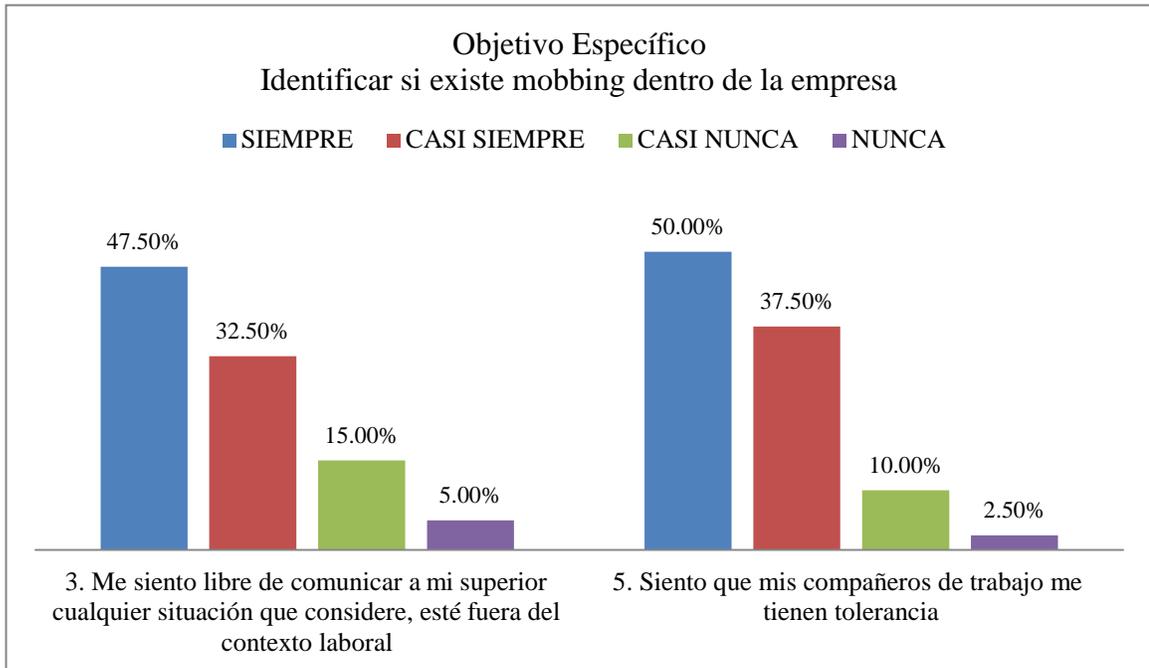
Gráfica No. 1



Fuente: Trabajo de Campo (2020).

En base a los resultados obtenidos de los 40 sujetos de estudio, se determinó que el 55% consideran que nunca se sienten atacados psicológicamente por un compañero de trabajo, el 57.5% indican que nunca se les ha negado una alguna herramienta para el desempeño de las labores lo que responde al objetivo general en su primera variable, así también el 67.5% consideran que siempre sienten confianza de sí mismos y el 72.5% indican que siempre se aceptan tal y como son, lo cual responde al objetivo general en su segunda variable.

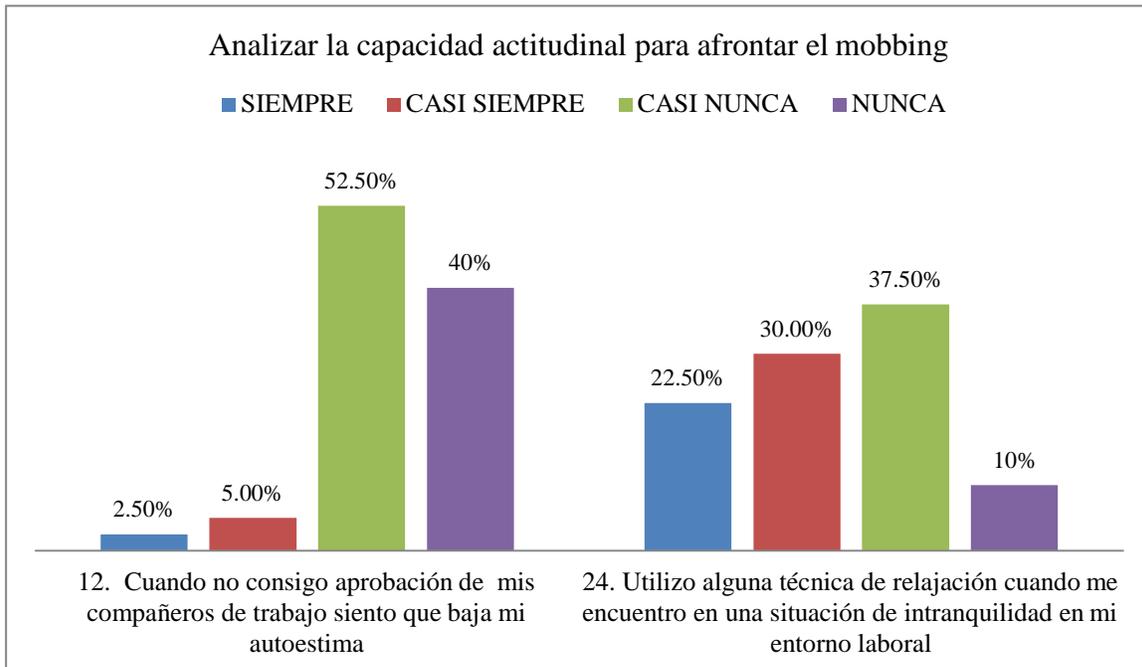
Gráfica No. 2



Fuente: Trabajo de Campo (2020).

En base a los resultados obtenidos de los 40 sujetos de estudio, se determinó que el 47.5% consideran que siempre se sienten libres de comunicar al superior cualquier situación que consideran, esté fuera del contexto laboral, así también el 50% indican que siempre sienten que los compañeros de trabajo les tienen tolerancia, lo que brinda contestación a los indicadores de comunicación e integración grupal, dando así respuesta al primer objetivo específico, donde se identifica que no existe mobbing dentro de la empresa.

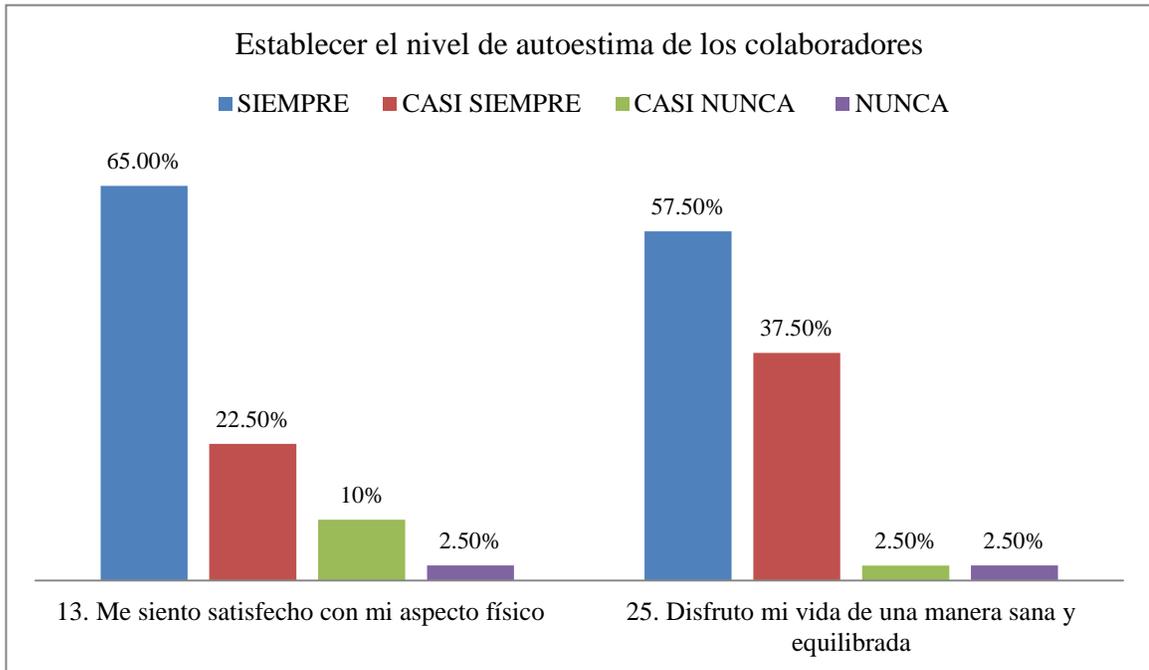
Gráfica No. 3



Fuente: Trabajo de Campo (2020).

En base a los resultados obtenidos de los 40 sujetos de estudio, se determinó que el 52.5% indican que casi nunca les baja la autoestima cuando no tienen aprobación de los compañeros de trabajo y el 40% indican que nunca, así también el 37.5% indican que casi nunca utilizan alguna técnica de relajación cuando se encuentran en una situación de intranquilidad en el entorno laboral lo que permite dar contestación a los indicadores de afrontamiento del mobbing y manejo del ambiente a través de la actitud, dando así respuesta al segundo objetivo específico, donde se analiza que los colaboradores no cuentan completamente con la capacidad actitudinal de poder enfrentar el mobbing.

Gráfica No.4



Fuente: Trabajo de Campo (2020).

En base a los resultados obtenidos de los 40 sujetos de estudio, se determinó que el 65% consideran que siempre se sienten satisfechos con el aspecto físico de sí mismos y el 57.5% indican que disfrutan de la vida de una manera sana y equilibrada, lo que otorga contestación a los indicadores de autoaceptación y nivel de autoestima, lo que responde al tercer objetivo específico donde se establece que los colaboradores mantienen un nivel autoestima alta.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Debido a la importancia que se le otorga a la actividad humana que contribuye hacia los bienes y servicios dentro de una economía, se considera crucial el comportamiento que el colaborador posee en este ámbito que se llama “trabajo”, la empresa guatemalteca debe gestionar la correcta percepción cuando una situación se sale de contexto, es decir debe brindar el soporte emocional y profesional de manera objetiva en cuanto a la autoestima, que juega un papel importante cuando un colaborador está siendo víctima de mobbing y así evitar decisiones irreversibles como despidos injustificados, sanciones disciplinarias y que el acosado comience a tener bajo nivel de desempeño laboral que haga peligrar el puesto de trabajo, tener un estado de deterioro físico y psíquico que dañe la integridad psíquica como la autoestima, por lo tanto este monitoreo debe ser constante para lograr un excelente equipo de trabajo. El objetivo principal de esta investigación fue determinar el mobbing y la autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron a través del trabajo de campo que se realizó con los colaboradores de Banco Industrial, S.A. en tres de las ocho agencias establecidas en la región de Quetzaltenango ciudad. El estudio abarcó las áreas de servicio al cliente, receptoría y gerencia. Los colaboradores que fueron sometidos oscilan entre los 20 a 45 años de edad, de ambos géneros. Para dicho proceso se aplicó una escala de Likert, la cual constó de 25 ítems para otorgar respuesta de manera consiente a los objetivos que se plantearon en conjunto con las bases teóricas ya establecidas.

Olmedo, Zamora y Pereira (2012) definen el mobbing como hostigamiento o psicoterror laboral, que se ejerce sobre el colaborador, en el que se crea una persecución continua, que afecta la dignidad personal y que está vinculada con el desempeño de las funciones. En respuesta al objetivo general en su primera variable y de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que el 55% de los colaboradores nunca se sienten atacados psicológicamente por un compañero de trabajo, por otra parte tan sólo el 5% indica que siempre, es una cifra bastante baja pero puede representar un valor significativo dentro de la institución. También se pudo observar que a un 57.5% de los colaboradores nunca se le ha negado ninguna herramienta de

trabajo para desempeñar las funciones y tan sólo un 5% indica que siempre, de acuerdo a lo anterior Mayoral y Espluga (2010) señalan que el origen del mobbing está relacionado al asignar funciones obsoletas que perjudican la conducta del colaborador al no poseer las herramientas de trabajo necesarias para poder desempeñar las labores, por lo que concuerda con el punto de vista de dichos investigadores y según los datos que se obtuvieron los sujetos no son víctimas de mobbing.

Rojas (2010) define la autoestima como un sentimiento agradable y total que el ser humano posee de sí mismo, que comprende desde la afectación propia hasta la unión integral de cada aspecto de la vida, como las relaciones con los demás, la apariencia física, el carácter y la capacidad intelectual. En respuesta al objetivo general en su segunda variable y de acuerdo a los resultados estadísticos el 67.5% indicó que siempre sienten confianza de sí mismos y un 2.5% indicó que nunca, lo que demuestra que la autoestima prevalece en la mayoría de colaboradores. De igual manera un 72.5% de los sujetos de estudio indicaron que siempre se aceptan tal y cómo son y tan solo el 2.5% nunca, en referencia a lo antes descrito Rodríguez, Pellicer y Domínguez (2012) indican que uno de los elementos importantes de la autoestima es el respeto a sí mismo, conocerse y no culparse por algún acontecimiento que no haya salido como se esperaba, factores de suma importancia para lograr tener colaboradores integrales, que puedan mantener una actitud positiva y agradable en el entorno laboral al sentirse confiados y seguros de lo que son y de lo que hacen.

Arciniega (2013) establece que la identificación del mobbing se vincula con el incremento de inseguridad en el clima laboral, la intencionalidad con la que se dirige el acosador para dañar, perjudicar, castigar con el fin de afectar psicológicamente a la víctima para lograr la exclusión o expulsión del mismo. De acuerdo al primer objetivo específico se identificó que el 47.5% de los colaboradores siempre se sienten libres de comunicar al superior cualquier situación que esté fuera del contexto laboral, el 5% indicó que nunca, estos datos reflejan que los colaboradores sienten la seguridad de poder comunicarse y expresar lo que sienten, sin que alguien decida por ellos, y puedan dirigirse con el encargado de su área para poder expresar cualquier situación que les incomode ya sea personal o profesional y así puedan encontrar el apoyo en la organización.

Por otra parte el 50% de los sujetos de estudio indican que siempre sienten que los compañeros de trabajo les tienen tolerancia y el 2.5% indican que nunca les tienen tolerancia, es importante observar que aunque es mínima la respuesta negativa es un punto al que se le debe prestar atención, en referencia a este resultado se puede determinar que los colaboradores pueden relacionarse entre sí al ser tolerantes unos con otros, por lo que Pörhölä y Kinney (2010) establecen que el ser humano siempre busca la aceptación entre la misma especie, busca tener igualdad y los mismos derechos, la necesidad de pertenecer a grupos sociales contribuye inevitablemente a formar vínculos con otras personas y de mantener una conexión emocional que permita crear relaciones de amistad y aportar en el día a día a ser mejores personas y convertirse en compañeros sociales, sin duda alguna responde a este objetivo por lo que se identifica que los empleados mantienen un buen ambiente de trabajo libre de mobbing.

Galdós y Utrilla (2013) establecen que la víctima de mobbing padece una variedad de síntomas que van de la mano con la autoestima, debido a que se denigra por la constante presencia de temor, sentimientos de intimidación, aislamiento y miedo, por lo general pierde el sentimiento de reconocimiento propio, por ende baja la autoestima y la víctima pierde por completo el valor de sí mismo, busca aprobación, reconocimiento de los demás y tiene problemas para poder mostrarse tal y como es. De acuerdo al segundo objetivo específico se observó que el 52.5% de los colaboradores indicaron que casi nunca les baja la autoestima cuando no tienen aprobación de los compañeros de trabajo, el 40% indican que nunca y tan solo el 2.5% indica que siempre, respecto a lo descrito anteriormente, se puede analizar que los colaboradores no poseen por completo la capacidad actitudinal para afrontar el mobbing, ya que la autoestima casi nunca se ve afectada al no conseguir aprobación del resto del equipo y en alguna ocasión si han tenido la sensación de una autoestima baja lo que puede ser un detonante para la manifestación de alguna víctima de mobbing.

Rodríguez, Domínguez y Osona (2013) determinan que existen dos aspectos de suma importancia para afrontar el mobbing a través de la actitud, ya que esta depende de las emociones y la relajación, recomiendan usar técnicas de relajación al momento de encontrarse en una

situación de intranquilidad y ambiente negativo, en éste estudio se observó que el 37.5.% indican que casi nunca utilizan alguna técnica de relajación cuando se encuentran en una situación de intranquilidad en el entorno laboral y 10% indicó que nunca, por lo tanto es interesante dar respuesta al análisis de este objetivo, como los colaboradores casi nunca utilizan alguna técnica para relajarse y estar tranquilos no pueden darle el manejo correcto a su estabilidad emocional y por ende les baja la autoestima cuando no tienen aprobación de los compañeros de trabajo, no están del todo listos para poder enfrentar una situación de este tipo en la organización.

Rodríguez, Pellicer y Domínguez (2012) indican que la autoaceptación, es el aprecio que se tiene de sí mismo, permite aceptar cada una de las partes que conforman la personalidad y el aspecto exterior, solo a través de este punto puede transformarse la forma de ser y sentir, el reconocimiento de ser valioso y digno de ser querido y respetado, este factor es indispensable para tener una autoestima alta. De acuerdo al tercer objetivo específico se observó que el 65% de los colaboradores siempre se sienten satisfechos con el aspecto físico de sí mismos y tan solo el 2.5% indicó que nunca, indicando que los colaboradores poseen autoestima.

Cómo también lo menciona Roca (2013) la autoestima en una base sólida que favorece la tranquilidad y la paz psicológica a pesar de las limitaciones, se debe mantener una actitud de respeto, por lo que se debe buscar, atender y cuidar el bienestar propio ya que es el pilar para que el colaborador posea un fundamento positivo de la autoestima. De acuerdo a los resultados el 57.5% de los sujetos de estudio indicaron que disfrutaban de la vida de una manera sana y equilibrada y tan solo el 2.5% indica que nunca, lo que responde a este objetivo en donde se establece que los colaboradores tienen un nivel de autoestima alta, al aceptarse físicamente y buscar estar bien y vivir de manera equilibrada de esta manera se afirma lo que menciona Roca, que el colaborador va a mantener una postura segura en todo momento, será estable y congruente entre lo que dice y hace, por lo que no permitirá entrar a ninguna persona que considere que tiene fines destructivos para la integridad física o psicológica.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el mobbing en Banco Industrial, S.A., es un acontecimiento en el que afortunadamente ninguno de los colaboradores se ha visto involucrado, ni han sido víctimas del mismo en lo que respecta a la autoestima, se sienten bien al exteriorizarlo de manera adecuada en las funciones que desempeñan para poder cumplir los objetivos personales y profesionales en la organización.
2. Se identificó que no existe mobbing dentro de la empresa, ya que la mayoría de colaboradores demostraron poseer la autonomía necesaria para mantener canales de comunicación efectivos, que no afecten las relaciones interpersonales con el resto del equipo, al ejercer una postura indulgente que les permite expresarse con facilidad sin sentir temor, desprecio o agresión psicológica por parte de algún compañero del equipo.
3. Se analizó que los colaboradores casi nunca utilizan alguna técnica para relajarse y estar tranquilos, por tal motivo les cuesta autorregular las emociones y mantener estabilidad en ellas, por ende la autoestima baja cuando no sienten aprobación de los compañeros de trabajo, ese punto de inseguridad no permite que puedan tener una actitud de firmeza para poder enfrentar una situación de mobbing en la organización.
4. Se estableció que el nivel de autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A. se encuentra dentro un rango satisfactorio al superar el 50% de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en el estudio de campo, lo que indica que manifiestan autoestima al gozar de una vida equilibrada, aceptándose tal y como son.

VII. RECOMENDACIONES

1. Evitar el mobbing mediante la evaluación de clima laboral al menos dos veces por año, para determinar que no exista ningún caso de violencia psicológica, a través de preguntas clave para la detección temprana. Mantener la autoestima de los colaboradores como parte del diario vivir a través de actividades que les permitan conocerse mejor y que contribuyan a mejorarla.
2. Mantener apertura hacia los colaboradores para que puedan transmitir sus pensamientos y sentimientos con total confianza sin temor a ser manipulados o a enfrentamientos engorrosos que dañen las relaciones laborales, de esta manera se pueden realizar capacitaciones que contribuyan al fortalecimiento de la integración grupal, para que permanezca el trabajo en equipo, la comunicación y el respeto.
3. Realizar talleres en donde los colaboradores puedan conocer técnicas para relajarse y aprendan a manejar las emociones, sin presentar dificultad y que no necesiten de un lugar específico o un tiempo determinado al ponerlas en práctica, sino que el personal las pueda ejercer como parte del día a día. Fortalecer la seguridad en sí mismos a través de la actitud para poder desenvolverse correctamente y enfrentar de manera adecuada una situación negativa si en algún momento se llegara a presentar.
4. Mantener y fortalecer la autoestima de los colaboradores por medio de un soporte individual y virtual, en el que al menos una vez por semana se les brinde apoyo a través de videos y mensajes positivos que contribuyan al crecimiento de la misma, para que el desempeño en todos los aspectos de la vida sea óptimo.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcides, J. y Puentes, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol.6, núm.1, pp.51-64. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-99982010000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Arciniega, R. (2013). *Subculturas organizacionales: Mobbing y contexto organizacional*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/40887?as_all=mobbing_y_contexto_organizational&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as
- Camacho, A. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Recuperado de https://elibro.net/es/lc/rafaellandivar/titulos/117661?as_all=acoso__laboral__o__mobbing&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as
- Carvajal, J. y Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, Vol. 29, núm. 49, Cali enero-junio. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452013000100011
- Crosera, S. (2017) *Mejora tu Autoestima*. Recuperado de <https://play.google.com/books/reader?id=ltAwDwAAQBAJ&hl=es&lr=&printsec=frontcover&pg=GBS.PT110#v=onepage&q=tipos%20de%20autoestima&f=false>
- Gaja, R. (2012) *Quiérete mucho*. Recuperado de https://play.google.com/books/reader?id=nmmlCAICHTUC&hl=es_419&pg=GBS.PT96.w.0.0.112
- Galdós, S. y Utrilla, M. (2013) *Figuras de la violencia en la sociedad actual: Violencia de género, acoso laboral, maltrato infantil*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/112799?as_all=violencia_de_genero,_violencia_laboral,_maltrato_infantil&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as
- García, J. (2018). *Mobbing y clima laboral* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/43/Garcia-Jacqueline.pdf>
- Hernández, R. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com>

Mayoral, S. y Espluga, J. (2010). Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, Vol. 28, núm. 2, pp. 233-255. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/38812023.pdf>

Namakforoosh, M. (2014) *Metodología de la investigación* (2a ed.) México: Editorial Limusa, S.A.

Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación: Diseño y ejecución*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/70969?as_all=Metodologia_de_la_investigacion_dise%C3%B1o_y_ejecucion&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as

Olivares, S. y González, M. (2014) *Psicología del trabajo*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/39406?as_title_name=felicidad_en_el_trabajo&as_title_name_op=unaccent_icontains&prev=as

Olmedo, I., Zamora, J. y Pereira L. (2012). *Mobbing: Psicoterror Laboral*. Recuperado de <https://www.bubok.es/libros/220798/MOBBING-PSICOTERROR-LABORAL>

Olvera, J. (2015) *Metodología de la investigación jurídica para la investigación y elaboración de tesis de licenciatura y posgrado*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/38763?as_all=Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_y_Elaboraci%C3%B3n_de_Tesis&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as

Pando, M., Aranda, C., Salazar, J. y Torres, T. (2016). Prevalencia de la violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, Vol. 21, núm. 21, enero-abril, pp. 39-45. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29248180004>

Pörhölä, M. y Kinney, T. (2010). *El acoso: Contextos, consecuencias y control*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/56243?as_all=el_acoso_consecuencias_y_control&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as

- Ramírez, A. (2012) *Fluir en la adversidad*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/48063?as_all=autoestima&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&fs_page=2
- Ramírez, A. (2014) *Autoestima para principiantes*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/62913?as_all=en_busca_de_la_autoestima__perdida&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&fs_page=2
- Ricoy, R. (2013). *Mobbing o acoso moral laboral e inmobiliario: estrategias para su erradicación*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/53671?page=57>.
- Roca, E. (2013) *AUTOESTIMA SANA* (2d. ed.). Recuperado de <http://www.psicologia-positiva.es/wp-content/uploads/2015/09/AUTOESTIMA-SANA-UNA-VISI%C3%93N-BASADA-EN-LA-INVESTIGACI%C3%93N-ELIA-ROCA.pdf>
- Rodas, A. (2013). *Relación entre autoestima y compromiso* (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Rodas-Alicia.pdf>
- Rodríguez, E., Pellicer, D. y Domínguez, E. (2012). *Autoestima: Clave del éxito personal* (2a. ed.). Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/39624?as_title_name=autoestima:_clave_del__exito_personal&as_title_name_op=unaccent__icontains&prev=as
- Rodríguez, M., Domínguez, Á., y Osona, J. (2013). *Mobbing: Volviendo a vivir*. Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/rafaellandivar/62225?as_title_name=mobbing__volvia__a__v__ivir&as_title_name_op=unaccent__icontains&prev=as
- Rojas, L. (2010) *La autoestima*. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=q33oQdeWCroC&pg=PT11&dq=autoestima&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicoPePsp3oAhWymeAKHdcGDYE4MhDoAQhqMAk#v=onepage&q=autoestima&f=false>
- Samayoa, R. (2020). Autoestima es hablarse con claridad a uno mismo. *Revista Asociación de Gerentes de Guatemala*, enero. Recuperado de <https://agg.org.gt/2020/01/29/autoestima-es-hablarse-con-claridad-a-uno-mismo/>
- Torres, V. (2011). *Relación entre autoestima y desempeño laboral* (tesis de licenciatura).

Universidad Rafael Landívar, Campus Central, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Torres-Valveth.pdf>

Tórtola, P. (2015). *Perfil de la víctima del acoso laboral o mobbing y su relación en la productividad laboral* (tesis de licenciatura). Universidad San Carlos de Guatemala, Campus Central, Guatemala. Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/3827/1/T%2013%282913%29.pdf>

Zenteno, M. (2017). La autoestima y como mejorarla. *Revista ventana científica*, vol.8, núm.13. Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2305-60102017000100007&lng=es&nrm=iso

IX. PROPUESTA

“Mobbing y Autoestima”

Introducción

La autoestima engloba factores importantes y determinantes para el desenvolvimiento de un colaborador, entre ellos destaca la forma de sentir, actuar y la manera de pensar de sí mismos, al permitir construir internamente una persona integral. Hoy en día las organizaciones buscan el alto desempeño de los colaboradores, así como la búsqueda de personal con excelentes competencias, que demuestren compromiso e identificación con la marca, sin embargo se deja en último plano el bienestar del colaborador y el acompañamiento individual que más allá de buscar resultados también se encarguen la estabilidad emocional y la búsqueda de identidad laboral, principalmente haciendo conciencia de manera interna, quienes son y hacia dónde quieren ir, esta búsqueda del equilibrio personal permitirá mejores niveles de productividad, estabilidad y permitirá que la empresa genera mayores utilidades y se mantenga posicionada dentro del mercado.

Justificación

De acuerdo al diagnóstico que se realizó en Banco Industrial, S.A. Se consideró importante la implementación de un programa de fortalecimiento psicológico para el desarrollo integral del colaborador, que se enfoque en brindar herramientas para reforzar los altibajos emocionales y la correcta conducción de la mismas, a modo que el colaborador pueda tener la actitud adecuada y correcta al momento que pudiera enfrentarse ante una situación de mobbing. Es importante tomar en cuenta dicha propuesta y llevarla a cabo, ya que este equilibrio permitirá que el colaborador pueda utilizar técnicas que busquen regular las emociones constantemente, sin importar el puesto en el que se encuentren y que sean de rápida aplicación, rechazar todo tipo de manipulación o temor de expresar lo que sienta y piense.

Objetivos

Objetivo General

- Fomentar la autoestima como elemento importante en el manejo de las emociones a través de la actitud.

Objetivos específicos

- Desarrollar un taller para fortalecer la autoestima
- Brindar técnicas para autorregular las emociones
- Implementar un plan de seguimiento personalizado, que permita el desarrollo positivo de la conducta en los colaboradores.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta consiste en la realización de un taller que haga énfasis en la importancia de la autoestima, el manejo de las emociones al utilizar técnicas de relajación y como éstas atribuyen una buena conducción a la manera de comportarse, dicho tema constará de diversas actividades detalladas a continuación:

1. Aplicar test de autoestima: los colaboradores serán sometidos a un test que permita medir su nivel de autoestima.
2. Dinámica grupal: se realizará una actividad de regulación emocional y se darán a conocer técnicas que contribuyan a autorregular las emociones, las cuales serán desarrolladas de la siguiente manera:
 - Se leerá en voz alta el comienzo de esta historia.
 - “Va Pepe muy contento por el parque, cuando de repente ve a Rafa viniendo a su encuentro. Rafa tiene una mirada muy rara. Pepe se pregunta qué le estará pasando. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Rafa comienza a gritar. Dice que Pepe le ha

hecho quedar muy mal con los otros chicos del barrio, que es mal amigo, que tiene la culpa de todo lo que le pasa. Entonces Pepe...”.

- Una vez leído el cuento, los participantes deben pensar de forma individual cómo actuarían se encontraran en la situación en la que está Pepe.
- Después, se comparten las respuestas y se clasifican en dos grupos: las que permiten la conciliación y buscan un camino pacífico y las que promueven un mayor conflicto. En forma de debate, se llega a la conclusión de por qué las primeras son mejores que las segundas.

3. Experiencia vivencial: se explicaran las diferentes técnicas que se pueden utilizar para regular las emociones, fortalecer la conducta de manera positiva y contribuir a mantener estabilidad ante una situación negativa.

4. Implementación de un plan seguimiento personalizado: esta función se deberá otorgar a un grupo de colaboradores específicos del área de recursos humanos, quienes tendrán a bien orientar, acompañar y motivar a los colaboradores, mediante un seguimiento virtual, con la creación de una canal rápido de comunicación, que permita reforzar la autoestima, el compañerismo y la actitud positiva dentro del equipo de trabajo.

5. Evaluación: por último, se evaluará dicha actividad mediante una hoja de evaluación.

| TEMA | ACTIVIDAD | TIEMPO | RECURSOS | FECHA | RESPONSABLE |
|------------------------|-------------------------------|------------|------------------------------|----------------------------------|------------------|
| Fomentar la autoestima | Cuestionario sobre autoestima | 15 minutos | Test psicométrico, lapiceros | Sábado 20 de febrero, 2021 | Recursos Humanos |

| | | | | | |
|--|--|-------------------|---|-----------------------------------|-------------------------|
| <p>como elemento importante en el manejo de las emociones a través de la actitud</p> | <p>Dinámica grupal enfocada a la regulación de emociones</p> | <p>15 minutos</p> | <p>Cartulinas</p> | <p>Sábado 20 de febrero, 2021</p> | <p>Recursos Humanos</p> |
| | <p>Experiencia vivencial donde se abordarán técnicas de relajación</p> | <p>30 minutos</p> | <p>Cañonera, Computadora</p> | <p>Sábado 20 de febrero, 2021</p> | <p>Recursos Humanos</p> |
| | <p>Se dará a conocer un plan de seguimiento individual para fomentar la seguridad y la autoestima de los colaboradores</p> | <p>15 minutos</p> | <p>Cañonera, Computadora, Unifolios</p> | <p>Sábado 20 de febrero, 2021</p> | <p>Recursos Humanos</p> |
| | | | <p>Hoja de</p> | <p>Sábado</p> | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| | Evaluación | 10 minutos | evaluación, Lapiceros | 20 de febrero, 2021 | Recursos Humanos |
|--|------------|------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|

Cronograma

Recursos

Dentro de los recursos humanos se encuentran los colaboradores que van a participar en las actividades y el delegado por la organización de impartir el taller de la empresa y al encargado de impartir el taller. En cuanto a los recursos económicos, estarán a cargo de la empresa. En los recursos materiales se contará con el salón de juntas de la agencia central de Quetzaltenango, test psicométrico, lapiceros, cartulina, cañonera, computadora y la hoja de evaluación.

Evaluación

El taller será evaluado a través de una hoja de evaluación la cual se entregará al finalizar la actividad, en la cual los colaboradores deberán responder de acuerdo a su percepción.

Anexo I
Escala de Likert



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Universidad Rafael Landívar
Campus de Quetzaltenango
Facultad de Humanidades
Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional

Fecha:

Edad:

Género: M F

Estado Civil:

Correo electrónico:

El presente instrumento de investigación académica tiene por objetivo determinar el mobbing (acoso laboral) y la autoestima en Banco Industrial, S.A., a continuación se presenta una serie de ítems, cada uno posee cuatro posibles respuestas, elija la opción con la que mejor se identifique marcando una **X**, ninguna debe de quedar sin responder. La información que usted proporcione será estrictamente confidencial.

| No. | ÍTEM | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | CASI NUNCA | NUNCA |
|-----|---|---------|--------------|------------|-------|
| 1 | Siento la necesidad de formar vínculos sociales dentro de la empresa | | | | |
| 2 | Me siento aislado de mi equipo de trabajo | | | | |
| 3 | Me siento libre de comunicar a mi superior cualquier situación que considere, esté fuera del contexto laboral | | | | |
| 4 | Me siento cómodo con la motivación física que la empresa me brinda actualmente | | | | |
| 5 | Siento que mis compañeros de trabajo me tienen tolerancia | | | | |
| 6 | Siento que mis aportes son tomados en cuenta dentro de la empresa | | | | |
| 7 | Manejo mis emociones cuando el entorno laboral se torna difícil | | | | |
| 8 | Me siento atacado psicológicamente por un compañero de trabajo | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 9 | Me siento manipulado por un compañero de trabajo | | | | |
| 10 | Mis superiores intervienen cuando me veo involucrado en un conflicto con un compañero de trabajo | | | | |
| 11 | Mis superiores o compañeros de trabajo me han negado alguna herramienta para el desempeño de mis labores | | | | |
| 12 | Cuando no consigo aprobación de mis compañeros de trabajo siento que baja mi autoestima | | | | |
| 13 | Me siento satisfecho con mi aspecto físico | | | | |
| 14 | Me siento satisfecho con los logros que he obtenido hasta el día de hoy | | | | |
| 15 | Siento confianza de mí mismo | | | | |
| 16 | Me acepto tal y como soy | | | | |
| 17 | Expreso con facilidad mis sentimientos | | | | |
| 18 | Me siento a gusto con la motivación mental que la empresa me brinda actualmente | | | | |
| 19 | Me puedo sobreponer fácilmente después de un acontecimiento negativo | | | | |
| 20 | Me considero una persona positiva | | | | |
| 21 | Me gusta cumplir con mis objetivos no importando por quien tenga que pasar | | | | |
| 22 | Me siento seguro al realizar mis funciones dentro de la empresa | | | | |
| 23 | Mantengo congruencia entre lo que digo y lo que hago | | | | |
| 24 | Utilizo alguna técnica de relajación cuando me encuentro en una situación de intranquilidad en mi entorno laboral | | | | |
| 25 | Disfruto mi vida de una manera sana y equilibrada | | | | |
| | TOTAL | | | | |



| VARIABLE | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | INDICADOR | PREGUNTA | INSTRUMENTO |
|---|--|--|----------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Mobbing | <ul style="list-style-type: none"> Identificar si existe mobbing dentro de la empresa. | Entorno <ul style="list-style-type: none"> Integración grupal Comunicación Clima laboral | 1,2,3,4,5 y 6 | Escala de Likert |
| | <ul style="list-style-type: none"> Analizar la capacidad actitudinal para afrontar el mobbing | Actitud <ul style="list-style-type: none"> Afrontamiento Manejo del ambiente Emociones | 7, 8,9,10, 11 y 12 | Escala de Likert |
| <ul style="list-style-type: none"> Autoestima | <ul style="list-style-type: none"> Establecer el nivel de autoestima de los colaboradores. | Sentido de satisfacción <ul style="list-style-type: none"> Aspecto; físico, psicológico, profesional Motivación (profesional, personal) | 13,14, 15, 16, 17, 18 y 19 | Escala de Likert |

| | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|-------------------------|
| | | Niveles <ul style="list-style-type: none"> • Importancia • Baja autoestima • Alta autoestima | 20, 21, 22, 23, 24 y 25 | Escala de Likert |
|--|--|--|------------------------------------|-------------------------|

2.6. Objetivos

2.1.1. Objetivo general

Determinar el mobbing y la autoestima en los colaboradores de Banco Industrial, S.A.

Anexo II

Escala de Google Forms

El presente instrumento de investigación académica tiene por objetivo determinar el mobbing (acoso laboral) y la autoestima, a continuación se presenta una serie de ítems, cada uno posee cuatro posibles respuestas, elija la opción con la que mejor se identifique marcando una X, ninguna debe de quedar sin responder.

La información que usted proporcione será estrictamente confidencial

<Obligatorio

Fecha *

Fecha

dd/mm/yyyy

Edad *

Tu respuesta

Género *

Masculino

Femenino

Estado Civil *

Casado

Soltero

Curso electrónico *

Tu respuesta

Siento la necesidad de formar vínculos sociales dentro de la empresa *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento aislado de mi equipo de trabajo *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento libre de comunicar a mi superior cualquier situación que considere, esté fuera del contexto laboral *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento cómodo con la motivación física que la empresa me brinda actualmente *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Siento que mis compañeros de trabajo me tienen tolerancia *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Siento que mis aportes son tomados en cuenta dentro de la empresa *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Maneo mis emociones cuando el entorno laboral se torna difícil *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento atacado psicológicamente por un compañero de trabajo *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento manipulado por un compañero de trabajo *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Mis superiores intervienen cuando me veo involucrado en un conflicto con un compañero de trabajo *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Mis superiores o compañeros de trabajo me han negado alguna herramienta para el desempeño de mis labores *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Cuando no consigo aprobación de mis compañeros de trabajo siento que baja mi autoestima *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento satisfecho con mi aspecto físico *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento satisfecho con los logros que he obtenido hasta el día de hoy *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Siento confianza de mí mismo *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me acepto tal y como soy *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Expreso con facilidad mis sentimientos *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento a gusto con la motivación mental que la empresa me brinda actualmente *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me puedo sobreponer fácilmente después de un acontecimiento negativo *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me considero una persona positiva *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me gusta cumplir con mis objetivos no importando por quien tenga que pasar *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Me siento seguro al realizar mis funciones dentro de la empresa *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Mantengo congruencia entre lo que digo y lo que hago *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Utilizo alguna técnica de relajación cuando me encuentro en una situación de intranquilidad en mi entorno laboral *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Disfruto mi vida de una manera sana y equilibrada *

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- CASI NUNCA
- NUNCA

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios